





## **SOMMAIRE**

AVANT- PROPOS-----	page 4
DEDICACE-----	page 5
REMERCIEMENT-----	page 6
INTRODUCTION-----	page 7

## **PREMIERE PARTIE**

### PRESENTATION ET ORGANISATION GENERALE DU MINISTRE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE

#### **I – PRESENTATION**

- 
- A – HISTORIQUE**
  - B – ATTRIBUTION**

#### **II – ORGANISATION**

- A – LE CABINET ET LES SERVICES RATTACHES**
- B – LES DIRECTIONS CENTRALES ET LES SERVICES  
EXTERIEURS**
- C – LES STRUCTURES ET ETABLISSEMENTS SOUS TUTELLE**

#### **III – PRESENTATION DU SERVICE DE COMMUNICATION ET**

## DES RELATIONS PUBLIQUES

A – PRESENTATION DU SERVICE DE COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

B – ATTRIBUTIONS ET OBJECTIFS DU SERVICE DE COMMUNICATION ET DES RELATIONS PUBLIQUES

## DEUXIEME PARTIE

COMMUNICATION INTERNE DANS LES INSTITUTIONS PUBLIQUES :  
CAS DU **MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE**  
(MCF)

### I – COMMUNICATION INTERNE

A – DEFINITION

B – OBJECTIFS

C – IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION INTERNE DANS  
LES INSTITUTIONS

### II – NOTION DE MODES ET DE MOYENS DE LA COMMUNICATION INTERNE DU M.C.F

A – LES MODES DE LA COMMUNICATION INTERNE

B – LES MOYENS DE LA COMMUNICATION INTERNE

### III – LES OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE DU M.C.F

A – LES REUNONS

B – LE COURSIER

C – LE TELEPHONE

D – LES AFFICHES

### IV – CIRCULATION DES INFORMATIONS ENTRE LE CABINET

**ET LES DIRECTIONS**

**A – LES MOYENS**

**B – LE CARACTERE DE LA CIRCULATION DES INFORMATIONS**

**V – ANALYSE DES INSTRUMENTS DE LA COMMUNICATION  
INTERNE**

—

**TROISIEME PARTIE**

**CRITIQUES ET SUGGESTIONS**

**I – CRITIQUES**

**II – SUGGESTIONS**

CONCLUSION -----page  
ANNEXES -----page

## **AVANT PROPOS**

L'Etat Ivoirien, dans le souci de contribuer à la formation d'un grand nombre d'étudiants a bien voulu autoriser la création de grandes écoles publiques et privées.

C'est dans l'optique de soutenir cette politique de l'Etat que les Hautes Etudes de Commerce et d'Administration (HEC-AD Yamoussoukro) forment les étudiants dans plusieurs filières dont la communication d'Entreprise.

Conformément au programme de formation, tout étudiant se doit de faire un stage pratique en entreprise. Celui-ci doit être sanctionné par un rapport devant un jury.

C'est dans ce sillage que l'occasion nous a été donnée d'effectuer le notre au Ministère de la Culture et de la Francophonie situé au Plateau à la tour E au 22ème étage.

## **DEDICACE**

Je dédie ce rapport à :

- Mon défunt père, que DIEU veille sur son âme
- Ma tendre mère celle là même qui a toujours supporter mes caprices
- La grande famille KOFFI et OUATTARA pour leurs soutiens financiers et spirituels
- Au membre du **Ministère International pour la Propagation de l'Evangile (MIPE)**
- Monsieur Traoré Sékou Professeur de Gestion des Ressources Humaines
- Au pasteur KOFFI Médard pour toutes ses prières que DIEU l'élève dans sa gloire.

## **Remerciements**

Au terme des trois (03) mois de stage passé au Ministère de la culture et de la Francophonie, je voudrais remercier toutes les personnes qui ont permis la réalisation de ce document et celle qui l'ont rendu possible.

Un remerciement particulier à la Responsable du Service Communication et des Relations publiques madame ANIDIE Laure

Sans toute fois oublier madame TAPE qui à été pour moi une mère tout au long de ces trois (03).

Je n'oublie pas également monsieur NANLO Denis responsable du cyber pour sa disponibilité et pour son aide.

Je dis également un grand merci à monsieur KOFFI Kossonou Paule Marie pour son aide tout au long de ce stage que Dieu le lui rende au centuple.

EN fin merci aux amis et collègues du SERCOM

## **INTRODUCTION**

Les politiques de modernisation des Administrations africaines tendent ou devraient se donner comme des objectifs prioritaires de remédier à deux lacunes majeures :

- Le cloisonnement interne : les différentes branches et structures de l'Administration sont cloisonnées et fonctionnent pratiquement en vase clos.
- La fermeture à son environnement : l'Administration n'est pas à l'écoute de ses usagers et ceux-ci ont le sentiment qu'elle cultive le secret et refuse de dialoguer avec eux.

On observe ainsi un déficit de communication dans le fonctionnement interne de l'Administration et c'est ce constat qui justifie une réflexion de haut niveau sur la communication interne dans les institutions publiques : cas du Ministère de la Culture et de la Francophonie (M.C.F).



# PREMIERE PARTIE :

## PRESENTATION ET ORGANISATION GENERALE DU MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE

# (MCF)

## **I – PRESENTATION**

### **A - HISTORIQUE**

Le Ministère de la Culture et de la Francophonie est une administration publique dont le siège est à Abidjan, à la cité administrative (Plateau), **Tour E du 19<sup>ème</sup> au 22<sup>ème</sup> étage**. L'importance accordée à la culture a amené la Côte d'Ivoire à mettre en place de façon progressive des structures d'animation et d'administration susceptibles de dynamiser ce secteur.

Par arrêté ministériel **n°2581 du 02 novembre 1959** portant création d'une école d'Art Dramatique dirigée par un Conseil d'Administration, la Côte d'Ivoire se dotait d'un premier élément de structure administrative pour conduire les secteurs du théâtre et de la musique.

En **1961**, par décret n° 61 – 306 du 06 octobre 1961 est créée la Direction des Beaux Arts et de la Recherche (DDRB) rattachée au Ministère de l'Education Nationale.

En **1969**, par décret n° 69 – 04 du 04 janvier 1969, cette Direction devient la Direction des Affaires Culturelles (DAC).

En revanche, l'intérêt réel accordé à la culture par les pouvoirs publics prendra son essor véritable en **1971** avec la création d'un Secrétariat d'Etat aux Affaires Culturelles (SEAC). Le décret n° 71 – 635 du 1<sup>er</sup> décembre 1971 fixe les attributions du SEAC qui demeure sous la tutelle du Ministère de l'Education Nationale.

En **1976**, par le décret n°76 – 1633 du 0004 avril 1976 est créée le Ministère des Affaires Culturelles.

En **1978**, le décret n°78 – 128 du 16 février 1978 fixe et organise le Ministère des Affaires Culturelles.

En **2001**, le décret n°2001 – 153 du 15 mars 2001 portant organisation du Ministère de la Culture et de la Francophonie.

En **2003**, le Décret n° 2003-408 du 27 octobre 2003, portant organisation du Ministère de la Culture et de la Francophonie.

**EVOLUTION DU MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA FRANCOPHONIE (Voir page suivante)**

<b>PERIODE</b>	<b>DENOMINATION</b>	<b>MINISTRES</b>
<b>1971 – 1975</b>	Secrétariat d'Etat à la Culture rattaché au Ministère de l'Education Nationale	<b>Jules HIE NEA</b>
<b>1975 – 1987</b>	Ministère des Affaires Culturelles	<b>Bernard B. DADIE</b>
<b>1987 - 1988</b>	Ministère de l'Information, de la Culture, de la Jeunesse et des Sports	<b>Laurent D. FOLOGO</b>
<b>1988 - 1989</b>	Ministère de la Culture	<b>DUON Saida</b>
<b>1989 – 1990</b>	Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche Scientifique et de la Culture	<b>Allasane S. N'DIAYE</b>
<b>1990 – 1993</b>	Ministère de la Culture	<b>Henriette DAGRI D.</b>
<b>1993 – 1999</b>	Ministère de la Culture	<b>ZADI ZAOUROU B.</b>

<b>Janvier 2000- juin 2000</b>	Ministère de la Culture et de la Francophonie	<b>Henriette DGRI D.</b>
<b>Juin 2000 – octobre 2000</b>	Ministère de la Culture et de la Communication	<b>Henri César SAMA</b>
<b>Octobre 2000 – mars 2001</b>	Ministère de la Culture et de la Communication	<b>KONE Dramane</b>
<b>Avril 2001 – mars 2003</b>	Ministère de la Culture et de la Francophonie	
<b>Mars 2003 – décembre 2005</b>	Ministère de la Culture et de la Francophonie	<b>Anne MESSOU</b>
<b>Décembre 2005 – avril 2006</b>	Ministère de la Culture et de la Francophonie	<b>MEL EG Théodore</b>
<b>Avril 2006 jusqu'à présent</b>	Ministère de la Culture et de la Francophonie	<b>KOUADIO K. Augustin</b>

## **B – MISSION**

Le Ministère de la Culture et de la Francophonie assure la mise en œuvre et le suivi de la politique du gouvernement concernant les Arts et la Culture.

A ce titre, il a l'initiative et la responsabilité des actions suivantes :

### **1. En matière de culture**

Le Ministère a pour mission :

- La promotion de la création littéraire et artistique, des arts et traditions populaires ;
- l'animation, coordination et diffusion des activités culturelles ;
- la préservation et la mise en valeur du patrimoine culturel national ;
- la protection des œuvres de l'esprit ;
- les échanges internationaux en matière culturelle ;
- promotion des langues nationales ;
- formation dans les domaines des arts et des activités culturelles ;
- participation à la promotion des artistes nationaux à l'étranger ;
- participation au renforcement de l'unité nationale à l'intégration régionale par les activités culturelles.

### **2. En matière de francophonie**

Le Ministère de la Culture et de la Francophonie représente la Côte d'Ivoire dans les organes de francophonie en liaison avec :

- le Ministère des Affaires Etrangères ;
- Organisation de la participation de la Côte d'Ivoire aux diverses instances de la Francophonie ;

- Contrôle de la mise en œuvre des décisions des sommets Francophones ;
- Suivi des actions menées dans le domaine de la Francophonie tant par les institutions que par les personnes physiques ou morales.

## **II – ORGANISATION**

### **A – LE CABINET ET LES SERVICES RATTACHES**

Afin de parvenir à l'objectif fixé, le Ministère de la Culture et de la Francophonie s'est doté de services. Ces organes sont placés sous l'autorité d'un Ministre.

Pour l'exercice de ses attributions, le Ministre de la Culture et de la Francophonie, outre le Cabinet, dispose de services rattachés, de structures sous tutelle, de services extérieurs et de Directions Centrales.

#### **1- Le Cabinet**

Le Cabinet comprend :

##### √ **Un Directeur de Cabinet**

Il reçoit les instructions du Ministre, supervise les activités du Cabinet et sert de courroie de transmission entre le Ministre et les agents du ministère. Il veille au traitement diligent de tous les dossiers.

##### √ **Un Directeur de Cabinet Adjoint**

Le Directeur de Cabinet Adjoint a pour rôle de suppléer le Directeur de Cabinet.

##### √ **Un Chef de Cabinet**

Il coordonne avec le Directeur de Cabinet, le suivi de certains dossiers techniques. Il élabore et gère le budget du Cabinet ainsi que le matériel et le personnel.

##### √ **Les Conseillers Techniques**

Ils sont au nombre de cinq (05). Ils reçoivent chacun les dossiers et les notes adressées au Ministre par les directions ou les services dont ils ont la charge. Dès réception d'une note, ils l'exploitent, la résumant et font des propositions au Ministre.

##### √ **Les Chargés d'Etudes**

Au nombre de quatre (04), ils assistent les Conseillers Techniques dans l'exécution de leurs tâches.

##### √ **Le Chargé de Mission**

Il est chargé de l'organisation des différents déplacements du Ministre entre autres :

- les réservations de billets d'avion et d'hôtels ;

- la satisfaction des formalités administratives ;
- l'obtention du visa ;
- les relations avec l'ambassade du pays d'accueil ;
- l'organisation des réceptions initiées par le Ministre.

√ **L'attaché de Cabinet**

Il a pour charge d'épauler le Chargé de Mission.

√ **Le Chef du Secrétariat Particulier**

Il s'occupe principalement des dossiers des Conseils de Gouvernement et peut, à la demande du Ministre, aider le Chargé de mission pour l'accomplissement de certaines activités.

## **2 - Services Rattachés**

Sont rattachés au Cabinet du Ministre, les services suivants :

- **l'Inspection Générale de la Culture et de la Francophonie ;**
- **le Conseil Consultatif Scientifique de la Culture ;**
- **la Brigade de lutte contre la fraude et la piraterie des œuvres culturelles ;**
- **le Service de la Communication et des Relations Publiques (SCRP) ;**
- **le Service de la Planification et du Suivi-Evaluation ;**
- **la Cellule focale de Lutte contre le VIH/SIDA.**

- **L'Inspection Générale**

L'Inspection Générale de la Culture, des Arts et des Enseignements Artistiques est chargée :

- de procéder à tout le contrôle administratif et financier des établissements et services relevant du ministère de la culture et de la francophonie ;
- de contrôler l'application de la législation, de la réglementation technique et des directives ministérielles ;
- d'effectuer, sur instruction du Ministre, toutes les missions d'inspection et de contrôle de gestion, jugées nécessaires au bon fonctionnement des services.

L'Inspecteur Général de la Culture, des Arts et des Enseignements Artistiques est assisté d'un Inspecteur Général Adjoint, Administrateur des Services Financiers, chargé du contrôle de gestion et de cinq (5) Inspecteurs Techniques.

L'Inspecteur Général et l'Inspecteur Général Adjoint sont nommés par décret sur proposition du Ministre de la Culture et de la Francophonie.

Les Inspecteurs Techniques sont nommés par arrêté du Ministre.

- **Le Conseil Consultatif Scientifique de la Culture**

C'est un organe Consultatif de douze (12) membres, choisis parmi les personnalités des Arts et des lettres. Il est appelé à donner son avis, en cas de besoin, sur les questions relevant de la Culture, des Arts et des Lettres, notamment sur l'orientation de la politique nationale en la matière et sur les textes de lois et règlements.

Les membres du Conseil sont nommés par décret en Conseil des Ministres.

Le Secrétariat du Conseil est assuré par un Conseiller Technique du Ministre.

L'organisation et le fonctionnement du Conseil sont déterminés par un arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie.

- **La Brigade de Lutte contre la Fraude et la Piraterie des Oeuvres Culturelles**

La Brigade de lutte contre la fraude et la piraterie des Œuvres Culturelles est une unité administrative de lutte contre la fraude et la piraterie dans les activités industrielles commerciales ou de services, directement ou indirectement liée aux œuvres artistiques et culturelles.

La Brigade est dirigée par un Chef de Brigade ayant rang de Directeur d'Administration Centrale, assisté d'Adjointes ayant rang de Sous-Directeur.

L'organisation et le fonctionnement de la Brigade de Lutte contre la Fraude et la Piraterie des Oeuvres Culturelles, ou Brigade Culturelles, sont déterminés par arrêté conjoint du Ministre de la Culture et de la Francophonie, du Ministre de l'Economie et des Finances, du Ministre de la Défense et du Ministre de l'Intérieur.

- **Le Service de la Communication et des Relations Publiques (SCRP)**

Le Service de la Communication et des Relations Publiques est chargé des relations publiques et de la presse, ainsi que de la gestion et de la mise à jour du site Web du Ministère. Il est dirigé par un Chef de Service nommé par arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie avec rang de Conseiller Technique. Ce service sera mieux expliqué dans la troisième partie : Etude du SCR.P.

- **Le Service de la Planification et du Suivi-Evaluation**

Le Service de la Planification et du Suivi-Evaluation est chargé de planifier, suivre et évaluer tous les domaines d'activités liées à la Culture et à la Francophonie. Il est à cet effet chargé de :

- La mise en place des outils de gestion, de la planification, de la programmation et de l'évaluation des programmes ;
- La constitution et la gestion des données statistiques se rapportant aux activités culturelles et artistiques.

Il est composé de deux (2) cellules :

- La cellule de la planification et du suivi évaluation ;

- La cellule de la statistique

L'organisation et le fonctionnement du Service de la Planification et du Suivi-Evaluation sont déterminés par arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie.

Il est dirigé par un Chef de Service nommé par arrêté du Ministre et avec rang de Conseiller Technique. Les chefs de cellules ont rang de Sous Directeur d'administration centrale.

- **La Cellule Focale de lutte contre le VIH/SIDA**

La Cellule Focale de lutte contre le VIH/SIDA est chargée des initiatives de sensibilisation du personnel et des artistes, aux risques de contamination au VIH/SIDA. Elle a l'initiative des actions de prévention, d'assistance et d'encadrement au profit du personnel et des artistes. La Cellule est dirigée par un Chef de Service nommé par arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie avec rang de Sous-directeur d'Administration Centrale.

## **B – LES DIRECTIONS CENTRALES ET LES SERVICES EXTERIEURS**

### **1. LES DIRECTIONS CENTRALES**

Elles sont placées sous l'autorité du Cabinet et dirigées par des Directeurs Centraux nommés par décret en Conseil de Ministres. Nous avons :

- **La Direction du Patrimoine Culturel (DPC)**

Elle est chargée de la conservation et de la protection du Patrimoine culturel, ainsi que des infrastructures culturelles nationales et de l'inventaire de la documentation et du Patrimoine.

De façon spécifique, elle est chargée de :

- Recenser, conserver, préserver et valoriser les sites et monuments historiques ;
- Promouvoir les arts et traditions populaires, la recherche sur les traditions orales, les langues nationales, les conventions et pratiques traditionnelles de régulation sociale, la conservation de la musique nationale contemporaine, la conservation de la documentation ;
- Collecter, classer, protéger, conserver et restaurer les objets historiques du patrimoine national, et les pièces ou objets provenant des recherches archéologiques ;
- Développer le patrimoine muséologique national et d'en faciliter le libre accès ;
- Promouvoir les métiers de l'Architecture liés aux Arts et à la Culture par une politique de valorisation, de diffusion et de développement territorial de la culture architecturale en liaison avec les collectivités territoriales et les autres partenaires : Ordre des Architectes, UNESCO, etc. ;
- Participer à la promotion de la qualité architecturale des bâtiments d'Etat, et à la décoration des espaces et bâtiments publics en œuvres d'art nationales et à insérer les signes d'identité culturelle nationale dans les projets publics ;
- Inciter les promoteurs et constructeurs de logements à valoriser les matériaux décoratifs à caractère culturel dans leurs projets ;



- Mettre en œuvre la protection et la valorisation des centres urbains et quartiers anciens d'intérêt historique ou esthétique ;
- Protéger les abords des monuments historiques et promouvoir la politique des zones de protection architecturale, urbaine et patrimoniale ;
- Définir et contrôler la programmation budgétaire des travaux de conservation et restauration du patrimoine immobilier d'intérêt historique ou esthétique ;
- Assurer la restauration des immeubles protégés au titre des monuments historiques ;
- Soutenir la qualité des créations paysagères contemporaines, protéger les jardins remarquables, ainsi que les espaces ruraux d'intérêt historique ou esthétique.

Elle est composée de quatre (4) Sous Directions

- La Sous Direction des Musée, Sites, Monuments ;
- La Sous Direction des Infrastructures Culturelles Nationales ;
- La Sous Direction des Arts, des Traditions Populaires et de la Promotion des Langues Nationales ;
- La Sous Direction du Conservatoire National de Musique.

#### ▪ **La Direction du Livre et de la Documentation (DLD)**

Elle est chargée de la conception de la politique de promotion du livre et de l'édition ainsi que de la gestion de la documentation et des archives.

Elle est chargée de façon spécifique de :

- Susciter et promouvoir la création littéraire ;
- Développer les activités littéraires ;
- Elaborer et mettre en œuvre une politique globale du livre ;
- Apporter son assistance aux maisons d'édition, aux librairies ainsi qu'aux manifestations de promotion du livre ;
- Assurer l'inventaire et la préservation de la documentation et des archives.

Composée de deux (2) Sous Directions :

- La Sous Direction de la Promotion Littéraire, de l'Édition et de la Diffusion ;
- La Sous Direction de la documentation et des archives.

#### ▪ **La Direction de la Promotion des Arts et de la Culture (DPAC)**

Elle est chargée de la conception et de la coordination de l'économie culturelle et celle des œuvres culturelles, plastiques, musicales, des Arts vivants et du cinéma.

De façon spécifique, elle est chargée de :

- Promouvoir les Arts vivants, par une politique nationale du théâtre et de l'expression corporelle ;

- Promouvoir les œuvres artistiques de tout genre et notamment les œuvres plastiques et l'art graphologique urbain, en rapport avec les collectivités locales ;
- Susciter et coordonner l'organisation des carnivals et festivals, d'expositions, de promotion et de vulgarisation des œuvres artistiques ;
- Renforcer l'unité nationale par l'organisation d'activités culturelles et d'échanges entre les différentes régions ;
- Conduire la politique nationale en matière de production cinématographique et audiovisuelle ;
- Soutenir les actions de formation des professionnels de l'industrie culturelle ;
- Assurer le développement des industries culturelles, notamment l'industrie cinématographique et musicale.

Cette Direction a trois (3) Sous Directions :

- La Sous Direction de la promotion et de la coordination des activités culturelles et artistiques ;
- La Sous Direction de la Promotion des Oeuvres plastiques, musicales et des Arts vivants ;
- La Sous Direction des industries, de l'économie culturelle et de la Cinématographie.

▪ **La Direction de la Francophonie et de la Coopération Culturelle (DFCC) :**

Elle est chargée de la Francophonie et de la Coopération Culturelle Internationale. De façon spécifique elle est chargée de :

- o Promouvoir les échanges internationaux en matière culturelle ;
- o Promouvoir les artistes nationaux à l'étranger ;
- o Assurer la représentation de la Côte d'Ivoire dans les organes des institutions de coopération culturelle ;
- o Contribuer au renforcement des relations culturelles avec les Ambassades étrangères en Côte d'Ivoire ;
- o Suivre les activités organisées par les Organisations Internationales de Coopération Culturelle ;
- o Assurer le suivi de l'évaluation des opérations de coopération culturelle en Côte d'Ivoire ;
- o Initier et mettre en œuvre les programmes et projets de Coopération Culturelle Internationale ;
- o Concevoir, réaliser ou faire réaliser toute étude d'intérêt général portant sur la Culture et la Francophonie ;
- o Elaborer un répertoire des organisations et structures intervenant dans le domaine de la Coopération Culturelle Internationale ;

- o Coordonner les activités relevant de la Coopération internationale mises en œuvre par les différents ministères et associations nationales du secteur des Arts et de la Culture ;
- o Favoriser une meilleure connaissance des cultures du monde grâce à un réseau de diffusion et d'échange d'informations culturelles ;
- o Coordonner les activités relevant de la Francophonie ;
- o Réaliser la veille culturelle en collaboration avec les attachés culturels des auprès des Ambassades de Côte d'Ivoire à l'étranger ;
- o Encourager et favoriser la vie culturelle et promouvoir une identité culturelle, pour une meilleure appropriation de la culture nationale, dans le cadre de la diversité culturelle entre les nations

Elle comprend de trois (3) Sous Directions:

- La Sous Direction de la Francophonie et des Relations avec l'UNESCO ;
- La Sous Direction de la coopération et de l'Intégration Culturelle et Artistique ;
- La Sous Direction de la Promotion de l'Identité culturelle nationale.

▪ **La Direction de la Réglementation et du Contentieux (DRC)**

Elle est chargée d'élaborer et de suivre la politique de protection des œuvres de l'esprit et d'assister au plan juridique le ministère.

De façon spécifique, elle est chargée de :

- Gérer les contentieux du ministère et veiller à la protection des droits d'auteurs des œuvres de l'esprit ;
- Constituer la documentation de tous textes juridiques ;
- Produire toute réglementation concernant les métiers, professions, et services liés à l'activité culturelle, artistique cinématographique ou audiovisuelle, et toutes autres activités commerciales ou industrielles liées au secteur culturel ;
- Traiter toutes questions d'ordre juridique et fiscal intéressant le ministère.

Elle comprend deux (2) Sous Directions :

- La Sous Direction de la Réglementation et des Conventions ;
- La Sous Direction du Contentieux et de la Protection des Droits.

▪ **La Direction des Affaires Administratives et Financières (DAAF)**

Elle est chargée des finances, du budget et des ressources humaines.

A ce titre elle assure :

- o La gestion des ressources humaines ;
- o L'étude et la mise en œuvre de l'application de la fiscalité culturelle ;
- o La préparation et l'exécution des différents budgets ;
- o La gestion et la maintenance des équipements du Ministère.

Elle comprend trois (3) Sous Directions :

- La Sous Direction des Ressources Humaines ;
- La Sous Direction du Budget, des Ressources et de la Comptabilité ;
- La Sous Direction de l'Équipement et de la Maintenance des équipements du Ministère ;
- **La Direction de la Formation Artistique et Culturelle (DFAC)**

Elle est chargée de coordonner les activités de formation dans les domaines des Arts et de la Culture.

De façon spécifique, elle est chargée de :

- Définir la politique générale de la formation ;
- planifier, mettre en œuvre et évaluer l'organisation et le fonctionnement des structures d'enseignement artistique et culturel ;
- Coordonner les activités des structures de formation ;
- Elaborer et mettre en œuvre une politique globale des outils d'accès à la connaissance, à la formation et aux enseignements artistiques et culturels ;
- Elaborer une politique de formation dans les domaines des Arts et de la Culture, d'en assurer l'exécution, le suivi et l'évaluation ;
- Promouvoir la formation continue et le perfectionnement des agents et du personnel d'encadrement ;
- Assurer les modalités de mise en stage en Côte d'Ivoire et à l'étranger.

Elle comprend trois (3) Sous Directions :

- La Sous Direction des Etablissements d'enseignements artistiques et culturels ;
- La Sous Direction des conservatoires de musique ;
- La Sous Direction de la formation continue

## **2 – LES SERVICES EXTERIEURS**

Les Services extérieurs comprennent :

- o Les Directions Régionales de la Culture et de la Francophonie :

Il existe (7) directions régionales :

- Abidjan

- Abengourou
- Bouaké
- Daloa
- Korhogo
- Man
- San-Pédro

Ensuite nous avons les autres structures extérieures :

- o Les Représentations culturelles à l'Etranger animés par des Attachés Culturels ;
- o Le Musée des Civilisations de Côte d'Ivoire à Abidjan ;
- o Les centres culturels ;
- o La Bibliothèque Nationale ;
- o Les établissements d'enseignement artistique et culturel.

L'organisation et le fonctionnement des services extérieurs sont déterminés par arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie.

Les Chefs des services extérieurs sont nommés par arrêté du Ministre de la Culture et de la Francophonie et ont pour rang de Directeurs Régionaux.

# DEUXIEME PARTIE :

## COMMUNICATION INTERNE

# **DANS LES INSTITUTIONS PUBLIQUES :**

## **CAS DU MINISTERE**

### **DE LA CULTURE**

#### **ET DE LA FRANCOPHONIE**

#### **I – COMMUNICATION INTERNE**

##### **A – DEFINITION**

La communication interne est l'ensemble des formes et des processus de communication au sein d'une organisation. C'est aussi un instrument stratégique qui contribue à la réalisation des objectifs de l'organisation :

- En rendant les informations au sein de l'organisation le plus accessible possible pour tout le monde par exemple en utilisant un langage clair, adapté au groupe cible.
- En favorisant la communication dans toutes les directions (top-down, bottom up et horizontale) par exemple en organisant des groupes de travail, en incitant le management à percevoir les signaux du personnel.
- En développant un réseau de communication au sein de l'organisation par exemple en précisant quels sont les interlocuteurs en matière de communication au sein des services.
- En persuadant tous les collaborateurs du rôle qu'ils jouent dans la communication par exemple en les soutenant lorsqu'ils doivent faire une présentation.
- En développant des instruments de support opérationnel par exemple en créant un modèle de plan de communication, en développant un intranet.

- En pilotant l'image de marque interne de l'organisation par exemple en communiquant la vision, la mission, les réalisations et les projets et en organisant des activités.

## **B – OBJECTIFS**

L'objectif global de la communication interne consiste à récolter puis à diffuser, à communiquer des informations pour permettre à l'institution et à ses acteurs internes d'exister.

Le besoin d'information tient compte des différents événements qui se déroulent dans le temps. Il varie selon les lieux et les contextes, tous les services n'ont pas les mêmes demandes. Il est différent en fonction des cibles qui peuvent être nombreuses : l'offre doit répondre à plusieurs impératifs : être régulière, adaptée et accessible en permanence.

## **C – IMPORTANCE DE LA COMUNICATION INTERNE DANS LES INSTITUTIONS**

La communication interne met en commun un langage, une culture, les valeurs. Il s'agit alors de trouver une autre relation d'appartenance à l'institution puisque la relation au père / chef d'institution est obsolète. Père ou culture d'institution, il est très important pour les salariés d'avoir des points de référence en terme d'image. Cette réflexion autour de la création d'une identité propre à l'institution peut être poussée encore plus loin et on peut imaginer que chaque service dispose également de sa culture propre. Cette culture d'institution est suscitée bien sûr par l'histoire de l'institution, par les Hommes qui font l'institution, des salariés aux cadres, par les événements, pourraient avoir l'impression d'être noyés dans la multinationale sans âme, sans valeurs, sans histoire. On mesure mieux ici l'importance de la communication interne qui va mettre en scène la culture de l'institution qui va s'incarner dans le journal interne, les livres ou les musées d'institution.

Chaque organisation s'invente un langage (un certain code vestimentaire) et entretient des rituels (les pots d'arrivée, les départs à la retraite, les arbres de Noël, les repas en commun).

## **II – NOTION DE MODES ET DE MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE DU MCF**

### **A – LES MODES DE COMMUNICATION INTERNE**

Ce sont les manières dont sont transmises les informations. Nous avons deux (2) principaux modes qui sont :

#### **1. Le mode écrit**

Ce mode prend en compte tout ce qui est manuscrit ou imprimé.

#### **2. Le mode Oral**

Ce mode utilise la parole.

### **B – LES MOYENS DE LA COMMUNICATION INTERNE**

Ce sont les canaux par lesquels sont transmises et reçues les informations. Nous distinguons les moyens humains et les matériels.

#### **1. Les moyens humains**

Il s'agit des personnes qui de par leur fonction et qualité reçoivent, exploitent et transmettent les informations aux différents destinataires. Il peut s'agir dans notre cas du Ministre, du Directeur de Cabinet du Chef de Cabinet des services Rattachés et des Directeur Centraux.

## **2. Les moyens matériels**

Nous pouvons citer, le téléphone, le courrier, le fax et l'Internet

### **III – LES SUPPORTS DE COMMUNICATION INTERNE DU MCF**

Le Ministère de la Culture et de la Francophonie dispose de plusieurs moyens de Communication interne à savoir :

#### **A – LES REUNIONS**

Au Ministère de la Culture et de la Francophonie nous disposons de deux types de réunions à savoir :

\*La réunion de Cabinet restreint

\* La réunion de cabinet élargie

Elles se tiennent de façon hebdomadaire, et occasionnelle.

##### **1. Les réunions de Cabinet restreint**

Elles se tiennent de façon hebdomadaire c'est-à-dire tout les lundi à 10 heures à la salle de conférences du cabinet. Cette réunion concerne le Directeur de cabinet, Directeur cabinet adjoint, le chef de cabinet, les Conseiller Technique le chef du secrétariat particulier et le Directeur affaire et Administrative, cette réunion est présidée par le Ministre lui-même. A ces réunions nous assistons à la lecture du compte- rendu et point des diligences, ils débattent également des points d'activité du Ministre.

##### **2. Les réunions de cabinet élargi**

Les réunions de cabinet se déroulent tous les lundi à 15 heures à la salle de conférence du cabinet. En présence des membres du Cabinet, de l'inspecteur Général et Adjoint des conseillers technique, des Directeurs des services extérieurs, des Directeurs sous Tutelle. Chaque responsable fait le point de ces activités .Il y à également lecture et adoption du compte-rendu, c'est à la cette réunion que sont véhiculé les information concerna les activité du Ministère

##### **3. Réunions occasionnelle**

Elles n'ont pas de jour fixe. Ce type de réunion intervient généralement lorsqu'il y a une urgence et qu'il faut prendre rapidement des décisions.

Un procès verbal est dressé après chaque réunion afin de conserver ce qui a traité.

#### **B – LE COURRIER**

Le Ministère de la Culture et de la Francophone dispose d'un service courrier. Ce service reçoit tous les courriers provenant aussi bien de l'extérieur que de l'intérieur du Ministère.

Ces différents courriers sont acheminés par les agents du dit service vers les destinataires.



Pour cela un système simple, ordinaire mais efficace est mis en place pour la gestion du courrier.

### **1. Le cahier de départ**

Il enregistre tous les courriers qui quittent le Ministère. Chaque courrier est enregistré sous un numéro auquel il est ajouté la date d'émission, la dénomination du destinataire et les coordonnées de ce dernier.

### **2. Le cahier de transmission**

Il a pour rôle d'accompagner le courrier jusqu'à son destinataire.

Le cahier de transmission contient également les informations du cahier de départ, mais en plus de cela, il y a la signature du destinataire.

Cette précision est importante dans la mesure où la signature et le cachet attestent de la réception du courrier par le destinataire.

### **3. Le cahier d'arrivée**

Ce cahier enregistre toutes les arrivées des courriers du Ministère, tout comme les précédents le courrier est enregistré sous un numéro suivi de la date d'arrivée puis des renseignements relatifs à l'émetteur.

## **C - LE TELEPHONE**

Chaque service et plus encore chaque bureau possède une ligne téléphonique, ce qui permet de véhiculer le message plus rapidement.

## **D - LES AFFICHES**

Un tableau d'affichage est placé à cet effet dans le hall, à un endroit stratégique afin qu'il soit accessible par tous. Ces affichages sont généralement des notes de services émanant du cabinet et des différentes directions. Elles peuvent être des convocations aux réunions, ou encore des informations concernant le décès d'un agent, l'organisation d'un atelier culturel. Il faut signaler qu'il est impératif d'obtenir l'agrément du cabinet, avant tout affichage.

## **IV – CIRCULATION DES INFORMATIONS ENTRE LE CABINET ET LES DIRECTIONS**

### **A – LES MOYENS**

— Cette circulation se fait grâce à des moyens tels que :

#### **1. Le téléphone**

Il est utilisé pour véhiculer des informations rapides comme la tenue des réunions extraordinaires ou pour obtenir des informations sur un dossier donné.

## **2. Le courrier**

Il est utilisé pour transmettre des informations générales qui doivent être sues de tous les agents.

Le courrier est également utilisé pour informer les autres directions rattachées ou sous tutelle du Ministère de la Culture et de la Francophonie.

## **3. Les compte rendu**

Les compte rendu sont rédigés à la fin de chaque réunion et lus au réunion suivante ce qui permet de mettre les participants au même niveau de l'information.

## **4. Les réunions**

Nous distinguons les réunions de cabinet restreint et les réunions de cabinet élargi. Ces réunions sont des réunions d'information et de prise de décision pour la bonne marche des activités du ministère

# **B - LE CARACTERE DE LA CIRCULATION**

Nous distinguons à ce niveau les informations de sources formelles ou officielles ou non officielles.

## **1. Les informations de source officielles**

La circulation est de type vertical et ces informations peuvent être classées en deux (2) catégories :

### **- Les informations descendantes**

Les informations descendantes vont de la hiérarchie à la base, ces informations comprennent les lettres de mission, des consignes, les décisions prises, les mission du Ministre, l'organisation des festivals et des manifestations organisé par le Ministre.

### **- Les informations ascendantes**

Les informations ascendantes vont de la base vers la hiérarchie.

Ces informations partent des services sous tutelle ou rattachés au cabinet du Ministre, il s'agit notamment des rapports d'activités, des réponses, des demandes d'informations.

## **2. Les informations de source non officielle**

Elles sont généralement appelé « rumeur » et sont présentes dans toutes les organisations et naturellement au sein du Ministre de la culture et de la Francophonie.

# **V – ANALYSE DES INSTRUMENTS DE COMMUNICATION INTERNE**

Après avoir observé pendant trois (3) mois les activités de la division interne et les instruments de communication utilisés. Nous sommes à mesure de faire une analyse synthétique des instruments de communication utilisés par le Service de Communication et de Relation Publique pour en ressortir les forces et les faiblesses.

Instruments de la communication interne	Force	Faiblesse
* Le téléphone	*transmission efficace de l'information	*information en attente parce que le destinataire ou le réceptionniste est absent *Les perturbations des lignes téléphoniques qui peuvent empêcher la circulation de l'information
Note de service	*Fiable au niveau administrative, car il laisse des traces *explicite dans son contenu	*contrainte de réception car elle peut causer un retard *disparition de la note
Réunion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mettre tout le personnel au même niveau d'information</li> <li>• Echange d'information</li> <li>• Lieu de décision</li> <li>• Bilan des activités du Ministère</li> </ul>	*En cas d'absence des membres du cabinet (Ministre, Directeur de cabinet, et Directeur de Cabinet adjoint) à la réunion est reporté. Cette situation peut causer un retard dans les informations urgentes à véhiculer
Tableau d'affichage	*Accès facile à l'information Car l'information est à la portée de tous. *Le tableau d'affichage a une audience plus large	*Il est facilement dégradable * les Informations sont exposées au temps

**\* Commentaire :**

Après l'analyse des instruments de la communication interne force est de reconnaître que le téléphone, les réunions, les tableaux d'affichage et les notes de service jouent un rôle essentiel dans la communication interne. En ce sens qu'ils sont efficaces, fiables ouverts à l'échange, lieu de décision et permet une visibilité de l'information avec une audience plus large.

Cependant ces instruments ont des faiblesses à savoir la mise en attente des informations ; la contrainte de réceptions par rapport au temps, la non tenue des réunions peut contribuer au retard des projets, aux décisions de validation des missions et autres exigences au calendrier ministériel. Le tableau d'affichage peut être sujet aux aléas temporaires, humains. Face à ces insuffisances, quelles mesures correctives en terme de communication faut-il adopter et comment faire pour restaurer les défaillances constatées dans la politique interne ?

**\* Stratégie de communication interne**

- OBJETIF DE COMMUNICATION

Mettre en place un réseau pour qu'il y ait une Communication multilatérale.

- OBJECTIF SPECIFIQUE

Permettre au Service de Communication et de relation Publique d'être le relais entre tous les services du Ministère de la Culture et de la Francophonie en lui dotant de moyen de communication approprié.

- \*CIBLE DE COMMUNICATION

- Le Cabinet
- Les Directeurs centraux
- Et autres directions et services du Ministère de la Culture et de la Francophonie

- \*MOYEN DE COMMUNICATION

Dotation en matériel de communication performant

- \*CALENDRIER

Trois (03) mois

- résultat

Redynamiser la communication interne par un service de communication plus moderne.

# TROISIEME PARTIE

# CRITIQUES ET SUGGESTIONS

## **I – CRITIQUES**

Après trois (03) mois passés au Ministère de la Culture et de la Francophonie. Nous avons constaté que ce département Ministériel lutte pour mener à bien les missions qui lui sont confiées.

Ainsi, nous avons fait des remarques négatives susceptibles de constituer des obstacles à son bon fonctionnement et des remarques positives.

On déplore un manque d'équipement de bureau à savoir :

- Une photocopieuse,
- Un faxe
- Un intranet.

En effet, il est difficile de croire qu'un Ministère d'une si grande importance, ne possède pas d'assez de photocopieuses nécessaires à la bonne marche des travaux.

Nous déplorons l'absence de la connexion Internet dans plusieurs bureaux.

Aussi, certains services tel que le service Communication du Ministère où le faxe et le télécopieur s'avèrent nécessaire dans l'exercice de leur fonction n'en possède pas. L'obligation en vient de gêner le rythme du travail d'autres services pour des faxes, pour les photocopies de document.

Pour établir ses tâches il faut se rendre au 20<sup>ème</sup> étage, ce qui ralenti forcément le rythme du travail.

Il est également difficile de travailler avec des appareils vieillissants qui parfois ne répondent pas, pour cela il faut se rendre dans d'autres services pour la réalisation des tâches demandées par le chef de service.

Par ailleurs, le service de communication et des Relations Publique manque véritablement d'équipements et de fournitures de bureaux pour la bonne marche de ses tâches.

Disons que ce ne sont pas des conditions adéquates de travail pour un service d'une si grande importance.

Cependant nous nous employons à montrer les remarques positives du Ministère de la culture et de la Francophonie.

\*un organigramme bien structuré

\* La tenue des réunions de cabinet chaque lundi pour suivre l'évolution des activités des Directions et Services.

\*Le personnel du Ministère est accueillant et ouvert dans l'ensemble.

\*Le Ministère dispose d'un site Internet et d'un cyber espace

## **II – SUGGESTIONS**