DEDICACE :

Je dédie ce travail à mon défunt grand-père SULTAN ALIFA ALI ZEZERTI.

REMERCIEMENTS :

D'abord je remercie mon maitre de stage M. Cheikh Tidiane DIONGUE, de m'avoir apporté son indéfectible soutien et orientations durant la période de rédaction de ce rapport de stage.

Je remercie la start-up Proxalys pour l'expérience enrichissante et pleine de passion qui m'a fait vivre durant mes jours de stage ; merci aussi à tous les personnels de Proxalys pour leur accueil chaleureux et particulièrement à M. Makhtar THIAW, mon guide terrain, par ailleurs responsable du service opérationnel de Proxalys.

Toute mes reconnaissances à tous le corps professoral de l'institut mercure et particulièrement à mes chers responsables dudit département respectivement :

MM. Thierno Amadou NGOM & Chris Gael MALONGA.

RESUME :

Le stage réalisé à Proxalys qui est une startup sénégalaise spécialisée dans le commerce B2B, ayant pour cible les détaillants du secteur informel (boutiquiers, tabliers et les vendeurs de consommation courante). Ce stage s'inscrit dans le cadre de la conclusion du diplôme de BACHELOR en commerce international au groupe SUP DE CO, institut Mercure.

L'institut Mercure dans son cadre d'enseignement donne la chance à ses étudiants de faire un stage de trois mois sur chaque année pour faire vivre l'expérience de la théorie.

Ce dernier a une forte vocation commerciale et cherche à développer concrètement l'activité de la société sur un projet donné.

Pendant une durée de cinq semaines, ce stage a été l'occasion de travailler en binôme et en solo, ce qui m'a permis d'avoir des connaissances et de l'expérience.

Arrivée dans une période de fortes activités, nous avons dû rapidement gagner en autonomie après être déployé sur une zone commerciale non exploitée et nous avons gérer l'enrôlement dans son intégralité. Cela s'est traduit dans la constitution des outils commerciaux, de la prospection.

Nous avons également dû faire preuve d'adaptabilité face aux missions proposées, à la collaboration avec le responsable de vente et surtout dans la démarche commerciale.

SOMMAIRE :

INTRODUCTION :..... 1

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET SON MILIEU/SON SECTEUR D'ACTIVITE : ……..3

1.1- Présentation descriptive de l'entreprise : …….....3

1.2- Le secteur d'activité : ……12

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE :..... 17

2.1- LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES TACHES EFFECTUEES : ……17

2.2- PRESENTATION ET ANALYSE DE RESULTATS : ……..28

CONCLUSION : 32

WEBOGRAPHIE : ..... B

ANNEXES : C

INTRODUCTION :

Le commerce des détaillants en Afrique est estimé à plus de 500 milliards USD par an.

Rien qu'au Sénégal le secteur informel génère un revenu annuel de 4 milliards USD, provenant essentiellement de la vente des produits agricoles et de consommation courante.

Avec plus de 80 % des emplois en milieu urbain, le secteur informel est le principal employeur et la clé de voûte de l'activité économique des villes africaines. La vitalité du secteur informel saute aux yeux dans les métropoles du continent : les vendeurs de rue sont des maillons indispensables de la sécurité alimentaire ; ceux qui travaillent dans les transports sont les moteurs de la cité et de son économie ; et les employés des services sont essentiels à la génération de revenus et au fonctionnement des villes d'Afrique. Et concerne tout particulièrement les jeunes (95,8 % des 15-24 ans) et les femmes (92,1 %), et elle contribue largement à la réduction de la pauvreté.

Cependant, au Sénégal comme dans la plupart des pays en Afrique, les jeunes sont trop accrochés à l'internet, aux réseaux sociaux et le secteur informel contourne les nouvelles technologies.

Néanmoins, les circuits de distribution sont très fragmentés, en plus d'un manque d'accès pour ces acteurs à des outils et services financiers performants dans cette dernière.

Comment craquer le marché informel qui sont aujourd'hui au XXIème siècle dans le traditionnel et les numériser ?

Ce qui fait l'objet de mon thème de rapport de stage qui est « **LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DU COMMERCE INFORMEL AU SÉNÉGAL : CAS DE PROXALYS** »

Afin de faciliter la lecture et la compréhension de ce rapport de stage, nous avons décomposé en deux grandes parties ; une partie sera abordée par la présentation descriptive de l'entreprise, son secteur d'activité et son évolution ; et la suivante sera consacrée aux travaux effectués et les apports du stage.

La première partie sera composée de deux (2) phases.

En prélude, la présentation de l'entreprise, son histoire, son évolution récente ; les techniques employées, les nouvelles technologies qu'elle possède, sa taille, son chiffre d'affaires, ses salariés (nombre, qualification), son organigramme. Et la seconde phase sera constitué de la présentation : du secteur d'activité de l'entreprise ; économique et sectorielle du domaine d'activité (Concurrence, atouts et difficultés, état du marché et place sur le marché) ; de la direction concernée par le stage (constitution de l'équipe, gestion et fonctionnement de l'équipe, situation et lien avec les autres services).

Enfin la deuxième et la dernière partie sera axée sur les objectifs professionnels du stage (présentation des objectifs validés avec l'entreprise et le problématique). Et nous allons faire une analyse approfondie des difficultés rencontrées lors du déroulement du stage et les moyens mis en œuvre.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET SON MILIEU/SON SECTEUR D'ACTIVITE :

1.1- Présentation descriptive de l'entreprise :

Fondée en 2021 par le financier Thierno Sakho, ProXalys est une startup sénégalaise spécialisée dans le commerce B2B, avec pour principale cible les détaillants du secteur de l'informel. En décembre 2021, la startup enregistre sa première levée de fonds, à hauteur de 150 000 $, en phase de pré-amorçage, avec Haskè Ventures comme investisseur principal.

Tout est parti d'un constat simple : les acteurs et entrepreneurs du commerce informel (boutiquiers de proximité, femmes-tablier, et distributeurs de produits de consommation courante) accèdent difficilement aux services classiques de prêt ou de crédit, généralement proposés à des entreprises formalisées.

Ne pouvant offrir des crédits pour plusieurs raisons, dont le cadre réglementaire, ProXalys décide alors de proposer un service d'approvisionnement en produits de consommation courante (comme l'oignon et la pomme de terre) avec des paiements échelonnés, et livraisons gratuites sous 24 heures. La startup renforce ainsi la capacité de vente de ses clients et facilite leurs besoins en fonds de roulement.

Aujourd'hui, avec plus d'une centaine de clients récurrents, ProXalys a séduit plusieurs boutiquiers de la région de Dakar. Mais la startup ne s'arrête pas là, et s'attèle également à la dynamisation des chaînes de valeurs agricoles.

Chaque année au Sénégal sont enregistrés 150 millions de dollars (100 milliards de F CFA) de pertes agricoles, faute de débouchés, alors Proxalys a décidé d'accompagner les producteurs de toutes tailles, en étant l'intermédiaire unique entre eux et les distributeurs détaillants informels. Au-delà de ces acteurs, ProXalys opère également avec une clientèle « modern Trade », le secteur de l'HoReCa et Proxalys adresse les détaillants qui constitue le plus gros marché que peut connaitre l'économie informel avec plus de 160 000 points de vente détaillants.

- Historique de création de la Startup :

Thierno Sakho est un expert en banque, finance et microfinance. En effet, il est fort de plus de 15 ans d'expérience dans les marchés financiers, le corporatif Banking et les assurances. L'entrepreneur a par exemple travaillé en tant qu'Analyste Financier chez Natixis. Il a également exercé en tant que conseiller principal en investissement chez Amifa Sénégal. Et parmi d'autres encore, il a été Gestionnaire de portefeuille Économie numérique et innovation à la Délégation Générale à l'Entreprenariat Rapide (DER).

C'est en 2021 qu'il eut l'idée de créer Proxalys, à la suite d'un constat : les acteurs du commerce informel (boutiquiers, agriculteurs…) sont des oubliés bancaires. En effet, il est difficile pour eux d'accéder aux services classiques de prêts ou de crédits, voir quasi-impossible.

« L'informel est une cible dont la digitalisation est cruciale. Nous comptons innover sur les méthodes opérationnelles en place, en vue de renforcer et moderniser les canaux de distribution. Notre objectif est de permettre aux entrepreneurs informels de résister à la double révolution digitale et de distribution créée par les grandes multinationales présentes sur le continent », affirme Thierno Sakho.

- Ses domaines d'activités :

- Proxalys connait une variété de produits considérable pour donner une meilleure tranquillité aux clients et de lui prouver qu'il a choisi le bon ; voici quelque produit de proxalys :

- AIL
- BISCUIT
- BOISSONS ET JUS
- CAFE
- CEREALES LOCALES
- EAU
- HUILE
- LAIT EN POUDRE
- LAIT LIQUIDE

- OIGNONS
- PATE D'ARACHIDE
- POMMES DE TERRE
- RIZ
- YAOURT etc…

➢ Proxalys propose de produits tout comme service dans son domaine d'activité, dans les lignes qui suivent vous trouverez les services que cette dernière dispose :

- Système de carte d'abonnement pour client
- Système de paiement par acompte
- Assure la Livraison gratuitement
- Assure la sécurité et la rapidité
- Micro-assurance (WADI-SANTE)

➢ WODI ASSURANCE SANTE, il s'agit d'une assurance maladie avec un taux de prise en charge de 80% et de plafond annuel de cinq cents milles à huit cents milles franc c fa (500 000 à 800 000 F) pour seulement quatre mille cinq cents (4500F) qui couvre :

- Accès au centre de santé et hôpital conventionné plus médicaments des pharmacies privées.
- Tous types de consultation
- Analyse
- Laboratoire

Elle propose aussi aux entreprises (ces salariés), startup (ses personnels) et associations (pour les membres de l'association).

Avec cette assurance santé, un médecin à portée de main.

Prenez RDV avec un médecin de votre réseau de soins depuis votre espace ou application. Avec notre messagerie sécurisée, échangez avec un professionnel que vous avez déjà rencontré.

Besoin d'une consultation physique ? Trouvez un médecin ou un labo, bien remboursé, à proximité, avec notre Maps.

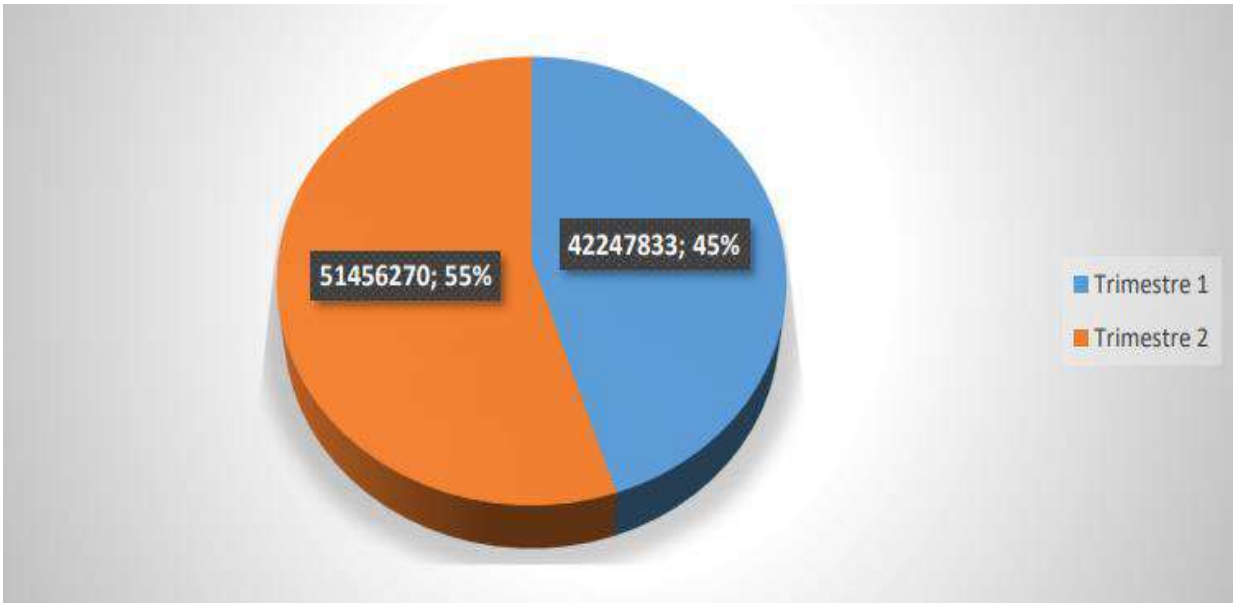
- Son chiffre d'affaires et l'évolution de celui-ci :

En moins de 6 mois d'existence, la startup a eu à faire des exploits en termes d'enrôlement de points de vente pour la constitution de la base de données client (portefeuille client), en nombre de prospect convertis et un chiffre d'affaires non négligeable.

Tableau 1 : enrôlement et répartition de la BDD

Total enrollment	Clients actifs	Clients non actifs
3920	1280	2640

GRAPHIQUE : de la répartition du CA par trimestre



Source : Proxalys

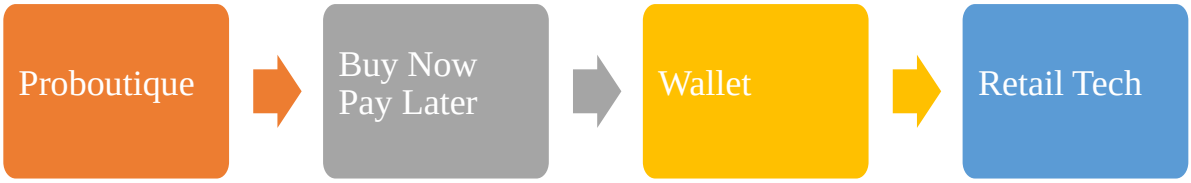
STATUT JURIDIQUE DE PROXALYS : Le mot startup est sur toutes les lèvres et désigne spontanément une entreprise jeune, portée par une innovation technologique et porteuse d'un potentiel commercial très fort. Mais contrairement à ce l'on pourrait croire, une startup n'est pas un statut juridique à part entière, c'est un type de société qui répond à certains critères. D'un point de vue structurel, une start-up peut adopter n'importe lequel des statuts juridiques à la disposition d'un entrepreneur. Il s'agit d'une SARL une Société à Responsabilité Limité, ou encore d'une SA, une Société Anonyme.

D'où la start-up sénégalaise Proxalys opte pour une SAS, Société par Action Simplifié.

- Les techniques employées et les nouvelles technologies qu'elle possède :

La startup dispose de trois outils pour gérer et capter en temps réel les flux financiers quotidiens. Une application de prise de commande pour les distributeurs informels ; un système Informatique de gestion administrative Un système de gestion logistique de la chaîne d'approvisionnement. Elle assure également un service d'approvisionnement pour les produits du quotidien.

Proxalys a pour mission de numériser le commerce B2B en Afrique, dans la sous-région-ouest-africain et particulièrement au Sénégal.



- Pro boutique : Nous permettons aux commerces d'acheter du stock de produits et aux industriels et producteurs d'écouler leurs stocks.
- Buy Now Play Later : Avec nos facilités de paiement, nos clients directs peuvent régler leurs commandes soit de façon différée (dans un délai de 7 jours), soit en plusieurs échéances.
- Wallet : Au-delà de notre cœur de métier, nous offrons également un service de portefeuille digital à tous nos clients, entreprises et particuliers.
- Retail Tech : Elle propose aux détaillants et distributeurs un ensemble de solutions Tech intégrées à l'application Proxalys, et destinées à la gestion quotidienne de leurs points de vente. Les 160 000 boutiquiers répertoriés au Sénégal, les femmes tabliers ainsi que la clientèle 'Modern Trade' (restaurants, épiceries, hôtels…).

- Sa taille :

Pour déterminer la taille d'une entreprise, on doit tenir compte de trois facteurs : l'effectif ; le CA ; les liens éventuels de l'entreprise avec d'autres sociétés.

- Son chiffre d'affaires :

Tableau : La répartition de CA par trimestre

	Trimestre 1	Trimestre 2	T CA
CA	42247833	51456270	93704103

- Effectif de Proxalys :

Proxalys a un nombre d'employé qui travaillent en temps pleins de 35 employés, d'après l'organigramme qu'on possède.

- Les partenaires de Proxalys :

Proxalys construit des partenariats avec des marques locales telles que Mamelles Jaboot, Tiep Bi, O 'Royal, etc., ainsi que des agrégateurs et producteurs agricoles. Travaille également avec des fournisseurs de services financiers et digitaux pour assurer la commercialisation et la distribution des produits jusqu'au dernier kilomètre.

WIN INDUSTRIES, MAMELLES JABOOT ET DB FOOD (font confiances à Proxalys interviennent en des produits finis

HASKE VENTURE, BRIGHTMORE, (interviennent financièrement à Proxalys).

UBA SEN, ORABANQUE SEN, CORIS BANK, BOA SEN, LA BANQUE AGRICOLE, LA BANQUE OUTARDE (ces différentes banques qui ont fait confiance à Proxalys, facilitent des crédits).

FREE & WAVE :(interviennent dans tout ce qui mobile money).

EYONE (s'occupe de tout ce qui est technologie au sein de Proxalys).

2W LOGISTIQUE

SYCAPAY

- Ses salariés :

Vu l'organigramme Proxalys a 35 salariés mais leurs qualifications ne sont pas communiquées.

- Bilan social :

Proxalys ne dispose pas de bilan social.

- Son organisation de travail :

Non communiquer.

- Son organigramme :

1.2- Le secteur d'activité :

Au 31 décembre 2019, le paysage bancaire du Sénégal est composé de trente (30) établissements de crédit agréés (dont 26 banques et 4 établissements financiers à caractère bancaire), deux (2) Etablissements de Monnaie Electronique (EME) et six (6) Intermédiaires en Opérations de Banque (IOB). Ces crédits sont concentrés sur certains secteurs. En effet, il ressort de la centrale des risques bancaires que les crédits déclarés en 2019 profitent plus aux secteurs des services fournis à la collectivité (29%) - du commerce, des restaurants et des hôtels (28%) - des industries manufacturières (14%) – et des transports, des entrepôts et de la communication (12%) ; représentant ainsi un cumul de 83% du total.

Ce qui a fait l'idée du domaine d'activité de Proxalys les boutiquier (détaillent) femme tablier etc. qui sont abandonnait par ces banques et qui ne peuvent pas bénéficier de ces crédits à cause des taux élevé.

1.2.1- Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité :

- Concurrents de Proxalys :

La concurrence est l'ensemble des entreprises dont les produits sont directement ou indirectement substituable à ceux de l'entreprise étudiée.

On distingue trois types de concurrences : Concurrence directe, la concurrence indirecte et la concurrence potentielle.

- La concurrence directe : Elle est en lien avec la concurrence inter - produits puisque ce sont les entreprises qui proposent des produits de même nature.
- La concurrence indirecte : Elle porte sur les produits de substitution. La concurrence indirecte se rapproche de la concurrence inter - segments et la concurrence générique.
- La concurrence potentielle : Ce sont les entreprises qui n'offrent pas encore de produits similaires ou substituables mais qui évoluent sur le même marché. Par conséquent, elles peuvent à tout moment proposer un produit concurrent.

Proxalys a de nombreux concurrents à savoir :

MAAD, Sokowax, Beta Store, les grossistes, et autres entreprises avec qui partage les mêmes marchés agricoles.

Les concurrents directs, à savoir :

MAAD : MAAD digitalise la distribution de produits de grande consommation en Afrique Francophone :

- Aux boutiquiers, ils fournissent une plateforme de commande avec un service de livraison de qualité, des prix compétitifs, une plus grande distribution de produits et accès à des services financiers.

- Aux marques et distributeurs, ils redonnent du contrôle et de la visibilité grâce à leur technologie, données et services.

AFRIKAMART : AFRIKAMART est une plateforme de distribution de produits frais qui va d'une part, offrir ses services de mise en marché aux producteurs – les fournisseurs et d'autre part, opérer comme une centrale d'achat digitale vis-à-vis des professionnels du secteur du « retail » (grande distribution, marché traditionnel) et de l'hospitalité (hôtellerie, restauration) – les clients.

BETASTROR : Elle donne un meilleur accès aux détaillants informels au plus large assortiment de produits FMCG au prix de gros et livre à leurs magasins. Les détaillants n'ont pas besoin de fermer leurs magasins pour se rendre sur les marchés ouverts et visiter des dizaines de fournisseurs pour s'approvisionner en produits de base.

Et plusieurs concurrents indirects on peut citer les géants du marché de distribution alimentaire tels que : AUCHAN et CARREFFOUR.

- CARREFOUR : Fondé en 1959, est aujourd'hui leader européen de la grande distribution. L'écosystème économique offre plusieurs opportunités et cette rivalité a fait que Proxalys cherche à être une Marketplace centralisant l'ensemble des offres concurrentielles dans son Application afin de mieux adresser ou satisfaire la demande, d'où réellement la naissance de Proboutique (App disponible sur Play store) qui s'adonne a de l'affacturage et à l'accompagnement des acteurs économique tous secteurs confondus avec un suivi réel des créances clients.

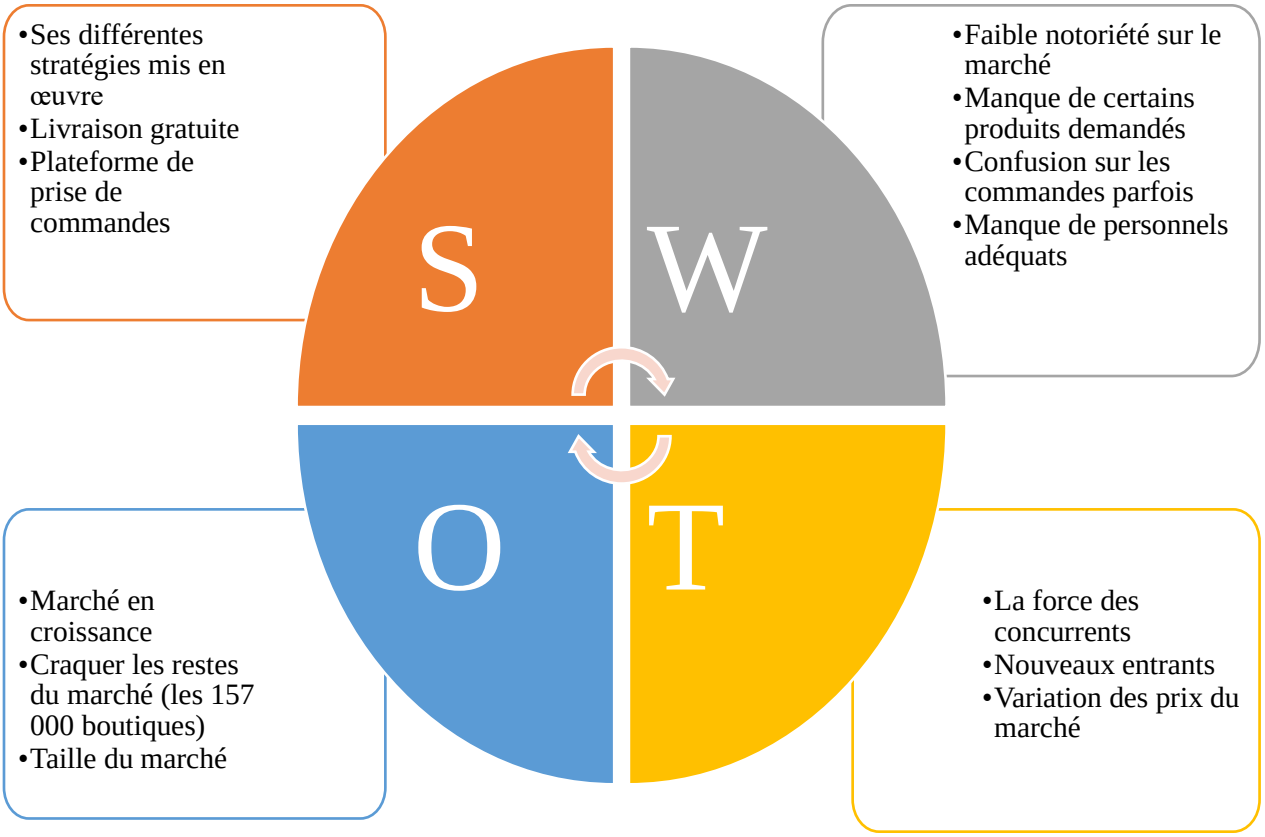
- AUCHAN : Est un groupe d'enseigne alimentaire qui a débuté dans le nord de la France. Fondé par Gérard Mulliez, elle fait partie de l'association familiale Mulliez. Son siège social se trouve à Croix dans les Hauts-de-France.

Aujourd'hui ce géant de la distribution alimentaire moderne occupe de places dans le monde entier, précisément en Afrique, rien qu'au Sénégal, Auchan totalise 32 magasins et 1 Drive sur le marché de distribution alimentaire moderne, en favorisants les produits locaux : 100% de la viande, poisson, 90% de fruits et légumes sont d'origines sénégalaise.

Auchan Sénégal, peut être aussi un principal concurrent de Proxalys même si cette dernière menace indirectement.

- SWOT :

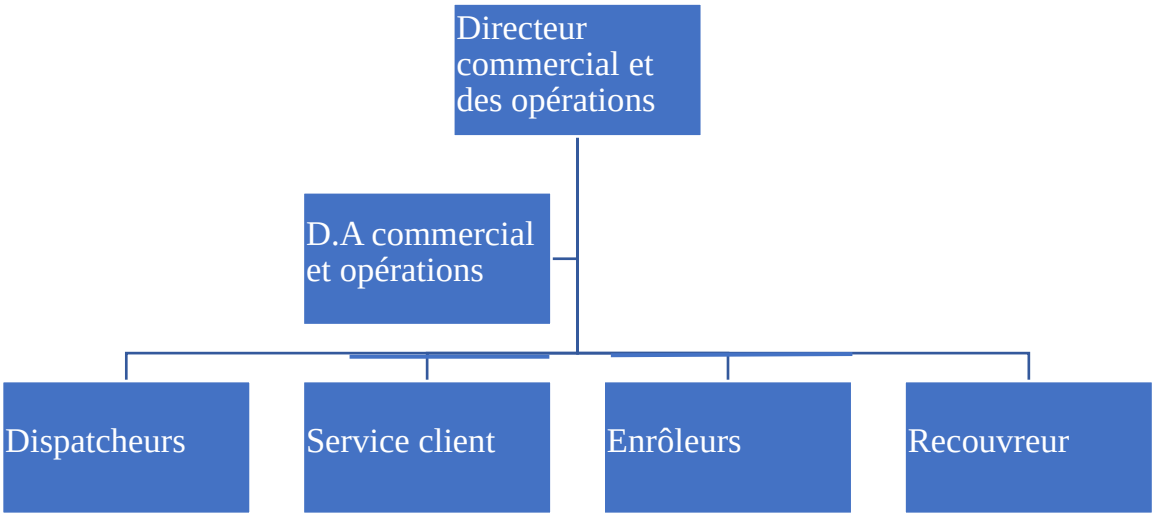
Nous allons vous présenter dans un tableau l'analyse SWOT de Proxalys.



Pour donner suite à l'analyse Proxalys a intérêt à consolider ses forces et convertir les faiblesses en forces. Les opportunités sont à saisir en renforçant les ressource et les équipes pour s'adonner à la prospection et à la vente pour toucher le maximum des points de ventes déjà identifiés de la base des 160000 point de vente.

Les concurrents ayant plus de force ; Proxalys se doit de chercher plus d'avantage concurrence et a intérêt à trouver la réponse de la question suivante « qu'est ce qui peut bien retenir les clients chez Proxalys et qui pourrait les amener à renouveler leurs achats ? »

1.2.2- Présentation de la direction concernée par le stage :



- Directeur Commercial et des opérations : Après avoir élaboré une stratégie commerciale claire et précise, le directeur commercial peut piloter le déroulement de toutes les opérations liées aux ventes.

- Dispatcheur : Son rôle analyser les flux entrants et sortants pour les optimiser. Il permet ainsi à son entreprise de fluidifier ses process et augmenter sa rentabilité.

- Service client : prennent en charge la réclamation du client (analyse, qualification de la demande) et recherchent en interne les interlocuteurs et/ou informations permettant d'apporter des éléments de réponse ; contactent le client pour lui apporter une solution personnalisée qui tienne compte de ses usages et de ses besoins, incorporant éventuellement un geste commercial ; garantissent la mise en œuvre de la solution choisie ; saisissent les informations dans le SI.

- Recouvreurs : chargé de contacter les débiteurs et de recouvrer les dettes impayées au profit des créanciers. Recouvrer les montants dus dans les plus brefs délais possibles. Ce poste peut s'avérer stressant et difficile.

- Gestion et fonctionnement de l'équipe :

Pas d'information

- Situation et lien avec les autres services

Pas d'information

1.2.3- Présentation de l'évolution de son secteur d'activité :

A l'instar de beaucoup d'autres pays africains, le secteur informel au Sénégal occupe une place très importante dans l'économie du pays, car une grande partie de la population active tire ses revenus de ce secteur.

Le rapport récent de la banque mondiale (BM) indique que le secteur informel au Sénégal est à l'origine de 97% de la création de l'emplois.

Avec cette nouvelle ère de digitalisation on peut dire que le secteur de Proxalys est en croissance potentielle. Et vue son CA générer en 6mois d'existence seulement.

DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE :

2.1- LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES TACHES EFFECTUEES :

2.1.1- Les objectifs professionnels :

Notre premier objectif est d'adapter les connaissances acquises à l'école aux réalités professionnelles plus précisément dans le domaine du Commerce International.

IL est question aussi de :

- De renforcer notre compétence théorique
- Enrichir notre Curriculum Vitae (CV)
- Développer de nouvelles aptitudes et compétences professionnelles
- Comprendre le milieu de l'entreprise

Notre deuxième objectif tout au long de notre stage était de nous faciliter l'ouverture au milieu professionnel, de nous familiariser avec ce milieu et de mettre en pratique les connaissances acquises à l'école dans notre domaine qui n'est autre que le CI.

C'est dans cette perspective qu'un stage doit être effectué, et a été fait au sein du service de la startup Proxalys.

- **DEVELOPPEMENT DU SUJET : « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DU COMMERCE INFORMEL AU SENEGAL : CAS PROXALYS »**

L'utilisation d'internet est marquée par une utilisation forte et transversale des réseaux sociaux. Actuellement, le monde compte plus de 4 milliards d'internautes, dont 54 % d'actifs sur les réseaux sociaux, soit 43 % de la population mondiale. Pour la première fois, l'Afrique suit à un rythme impressionnant les innovations impulsées depuis les pays développés en moins d'un demi-siècle. Le continent africain se targue de plus de 435 millions d'internautes et d'un taux de pénétration de 34 %. En 2017, l'Afrique a enregistré une croissance de 12% d'utilisateurs des réseaux sociaux, ce qui porte le nombre d'utilisateurs à 191 millions (Atchoua, Bogui et Diallo, 2020). Plusieurs facteurs ont contribué à la prouesse de l'accès à la connexion et aux réseaux sociaux en Afrique ; parmi eux figurent l'émergence du téléphone mobile et la libéralisation du secteur des télécommunications.

Ces facteurs touchent l'essentiel des pays africains notamment le Sénégal considéré comme pionnier dans le domaine des télécommunications en Afrique subsaharienne. Son nombre d'abonnés ne cesse de progresser à une proportion qui dépasse toutes les prévisions. En 2019, l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes du Sénégal (ARTP, 2019) estime le nombre de ligne internet à plus de 12 millions. Suivant le rythme d'évolution des innovations planétaire, l'engouement des Sénégalais pour ce réseau continue d'impressionner le monde avec plus de 7 millions d'utilisateurs des réseaux sociaux, composés aussi bien de la population instruite que celle non instruite.

La société numérique sénégalaise est très fortement marquée par le développement du mobile qui part de la capitale Dakar pour s'élargir au reste du pays. Avec l'existence de trois opérateurs de téléphonie mobile, la capitale est entièrement couverte et révèle un taux de détention du téléphone portable estimé selon l'enquête à 99 % pour un pays qui a un taux d'alphabétisation de près de 60 %. Cet outil d'usage quotidien est presque indispensable pour la population surtout en milieu urbain, afin de satisfaire leurs énormes besoins de communication. Dans le cadre de l'utilisation des TIC, la capitale sénégalaise s'inscrit dans la logique africaine avec une dominance du téléphone portable. L'enquête nous révèle que ce sont seulement les 35 % de l'échantillon interrogé qui détient un ordinateur. L'utilisation du téléphone mobile est presque incontournable et elle est de plus en plus dominée par des téléphones de type Smartphone. Ce type d'appareil est utilisé généralement par une population jeune dont la plupart sont au chômage. Cette classe de population cherche alors des moyens pour palier à leur situation économique. Ce faisant, les opportunités offertes par les réseaux sociaux pour développer un commerce sont rapidement saisies par les jeunes.

Selon l'enquête, 79,8 % des téléphones utilisés sont des Smartphones, la population de 15 à 30 ans est celle qui les utilise de plus. Elle représente plus de 64 % des usagers de ces types de téléphones. Pourtant, cette couche de la population est très fortement touchée par le chômage. Elle représente plus de 70 % de la population en chômage du pays (ANSD, 2017). Le succès de l'utilisation des téléphones Smartphones est lié à l'arrivée de nouveaux équipementiers qui proposent des gammes de téléphones très variés à des prix accessibles au pouvoir d'achat de la population. En plus cette dernière décennie les coûts de communication mobile ont considérablement baissé sous l'effet de la concurrence entre les trois principaux opérateurs (Orange, Tigo devenu Free et Expresso) qui dominent le marché de la téléphonie mobile au Sénégal.

Les raisons évoquées pour expliquer cette utilisation massive du Smartphone sont souvent liées, au-delà de la communication, au caractère multifonctionnel de l'outil.

En effet, le téléphone portable prend peu à peu une place prépondérante dans la vie des individus en substituant les appareils photo, les lecteurs audios, des stories et dans une certaine mesure les portemonnaies. De ce fait, l'ensemble des innovations compatibles aux nouveaux types ont tendance à avoir un écho favorable dans la société.

Vue l'utilisation croissante des Smartphones en milieu jeune, 79,8 % des téléphones utilisés sont des Smartphones, la population de 15 à 30 ans est celle qui les utilise de plus. Elle représente plus de 64 % des usagers de ces types de téléphones. L'application Proxalys peut-elle contribuer au développement de la numérisation du commerce informel ?

Le commerce informel est très dynamique dans la ville de Dakar, marquée par une forte urbanisation. Récemment, ce commerce a pris une orientation en se fondant sur les réseaux sociaux qui sont de plus en plus adaptés aux réalités socioéconomiques de la population. Les réseaux sociaux inspirent des commerçants qui optent pour de nouvelles pratiques de commerce et font apparaître de nouveaux acteurs économiques auparavant discrets. L'ampleur du commerce sur les réseaux sociaux est presque proportionnellement à leur usage par la société sénégalaise. Les réseaux sociaux semblent renforcer le commerce informel en ville en impliquant une multitude d'acteurs et de lieux qui concourent au renforcement de sa complexité. Partant de cette situation, ces réseaux actualisent la question de la régulation qui s'adapte très peu aux innovations numériques en perpétuelles mutations.

La startup dispose de trois outils pour gérer et capter en temps réel les flux financiers quotidiens : une application de prise de commande pour les distributeurs informels ; un système informatique de gestion administrative, un système de gestion logistique de la chaîne d'approvisionnement. Elle assure également un service d'approvisionnement pour les produits du quotidien.

Étions sur le terrain et vu la tranche d'âge qui sont sur le marché de l'informel et leurs comportements envers les réseaux sociaux. Certains sont analphabètes et semi analphabètes d'autre c'est le chômage qui les pousse à embrasser ce métier du commerce informel.

2.1.2- Les réalisations :

Durant mon stage, j'ai effectué deux tâches principales :

- La prospection de porte à porte et l'enregistrement sur la plateforme
- Opération commando pour le déstockage

Dans les lignes qui suivent, nous verrons en détail le déroulement et l'analyse de mes tâches de la plus simple à la plus complexe.

Avant de commencer les taches, nous avions fait une visite des entrepôts que Proxalys dispose aujourd'hui dans la ville de Dakar, d'où deux entrepôts dans des zones différentes très bien choisis pour pouvoir à couvrir nos différents clients qui sont disperser dans tout Dakar.

Comme sus-indiqué :

- Un Entrepôt à Fass
- Un Entrepôt à patte d'oie

L'entrepôt est une installation composée d'équipements de stockage, d'engins de manutention, de ressources humaines et de moyens de gestion. Il sert à stocker les produits de l'entreprise.

C'est dans cet entrepôt où l'on contrôle les écarts entre les flux d'entrée de marchandises (provenant des fournisseurs, des sites de fabrication, etc.) et de sortie (marchandise destinée à la production, à la vente etc.). Ces flux ne sont généralement pas coordonnés, ce qui implique la mise en place d'une logistique de stockage optimale.

Les opérations effectuées dans un entrepôt sont principalement des tâches qui sont :

- Réception de la marchandise
- Vérification de la marchandise
- Transport interne (entre les différentes zones de l'entrepôt)
- Stockage et dépôt
- Réception de commandes
- Préparation de commandes et mettre à la disposition des livreurs
- Réception de bon de retour s'il y'a lieu

- L'inventaire et signature de bon de retour
- Gestion et saisie des informations relatives aux stocks, aux flux, à la demande, etc.

Plusieurs facteurs sont à prendre en compte lors de l'élaboration d'un projet d'installation.

Mais les éléments essentiels seront : le produit à stocker, le flux de matériaux ou de marchandises, l'espace disponible pour le stockage, les équipements de stockage (rayonnages et engins de manutention), les facteurs humains (le personnel), le système de gestion et la politique de l'entreprise.

La première tâche effectuée est : la prospection (porte à porte)

C'est la stratégie commerciale qui présente le plus de contact humain, souvent mieux perçu que la téléprospection et l'intrusion de la vie privée des prospects.

Elle est également dite prospection porte à porte, car elle consiste à frapper directement à la porte du client potentiel qu'il soit un particulier ou un professionnel.

Avant de décrire la tache il est important de savoir qu'on a été déployer a l'entrepôt de patte d'oie pour raison principale ; que l'entrepôt de patte d'oie est nouvellement craillé et la start-up n'est pas reconnu dans la zone donc il a été question de faire en sorte de bâtir une image dans la zone et avoir une certaine notoriété.

Durant cette prospection on a eu comme cible les détaillants (boutiquiers et les tabliers) qui été une cible pas vraiment facile ; on a comme objectif de prendre leur nom et numéro et les crée un compte sur la plateforme et de les accompagner afin de faire d'eux des clients fidèles à Proxalys ; l'objectif minimal était de 25 coordonnées par jour.

Mais ces derniers ne pouvaient pas très vite se familiarisées avec la plateforme car ce sont des gens qui étaient toujours dans le traditionnel et qui n'ont jamais fait des achats en ligne ; donc on était obligé, nous les agents commerciaux de les accompagner en prenant leurs commandes au téléphone et de les lancer par nous-même sur la plateforme afin qu'ils soient livrés à temps, et de les appeler régulièrement pour savoir s'ils ont reçu la marchandise.

C'est bien clair qu'on a fait une formation sur l'utilisation de la plateforme (enregistrement, prise de commande et suivi de commande) pour avoir un minimum de connaissances requises enfin de les accompagner.

- **Argumentation** : Lors de la prospection, une fois devant une boutique avant tout la salutation par la suite nous allons nous présenter en tant qu'agent commercial Proxalys. Cela facilite la connexion avec le boutiquier par exemple je disais « Salam aleykum, nakamo, lepe diam, naka Tay) étant tchadien, mon accent paraissait un peu drôle alors certains m'ouvrent directement, souriant me demandant comment puis-je faire de la prospection sans parler une langue du Sénégal (wolof, peulh) mais d'autres me désappointant sans même m'adresser la parole.

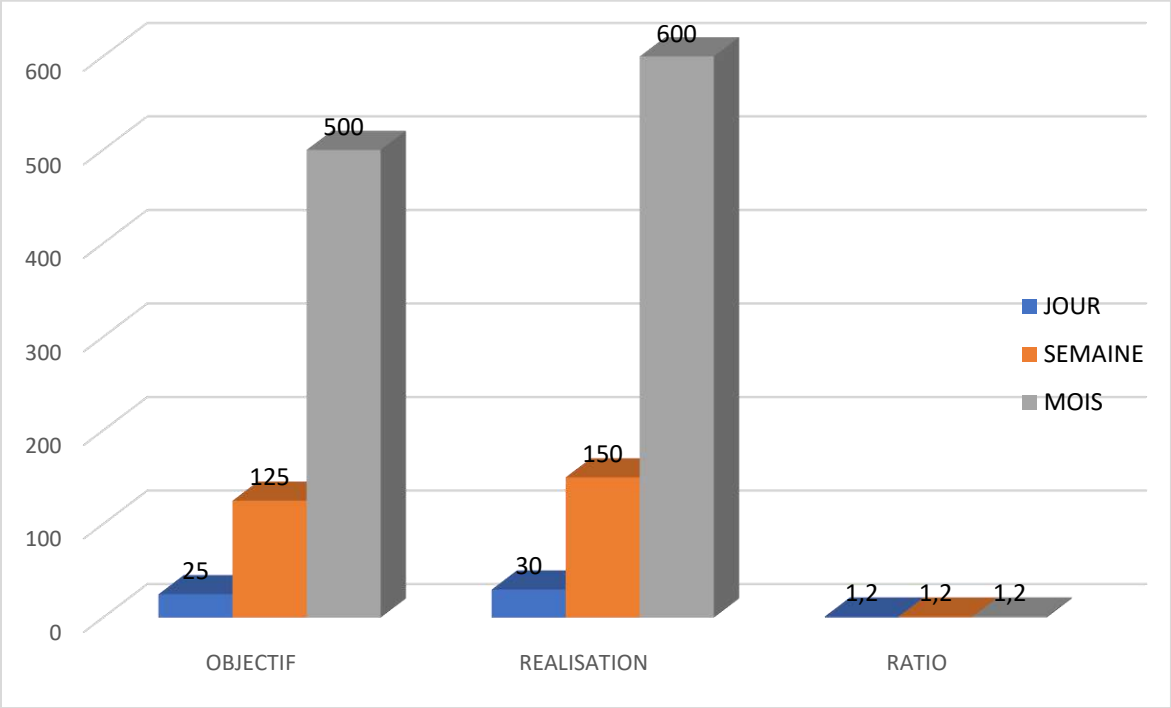
  Par la suite, cela me permettait de poursuivre le dialogue en français, ainsi nous expliquons ce que Proxalys, quel est le fonctionnement de Proxalys et puis nous les faisions savoir les différents produits et services que proposer Proxalys et par la suite nous prononçons le nom de différents produits en wolof tels que (dokh pour l'eau, soblai pour l'oignon, etc.). Enfin on leurs demandaient leurs numéros pour les enregistrés sur la plateforme pour que le service puisse entrer en contact avec pour plus des explications en langue locale. On conclut avec un <<merci dieredieuf >>.

- **LES OBJECTIFS & KPI :**

Pour déterminer une stratégie dans une entreprise ; consiste à fixer des objectifs.

- **KPI :** autrement appelé FCS (facteurs clés de succès) en français, sont nécessaires pour apprécier la situation réelle d'une entreprise et donc son état de santé.
- **Comment réaliser mon KPI :** Satisfaire au maximum possible nos fidèles clients afin qu'ils puissent nous mettre en contact avec ses connaissances, amis et collaborateurs ; en faisant un meilleur délai de livraison et de paiement par acompte.

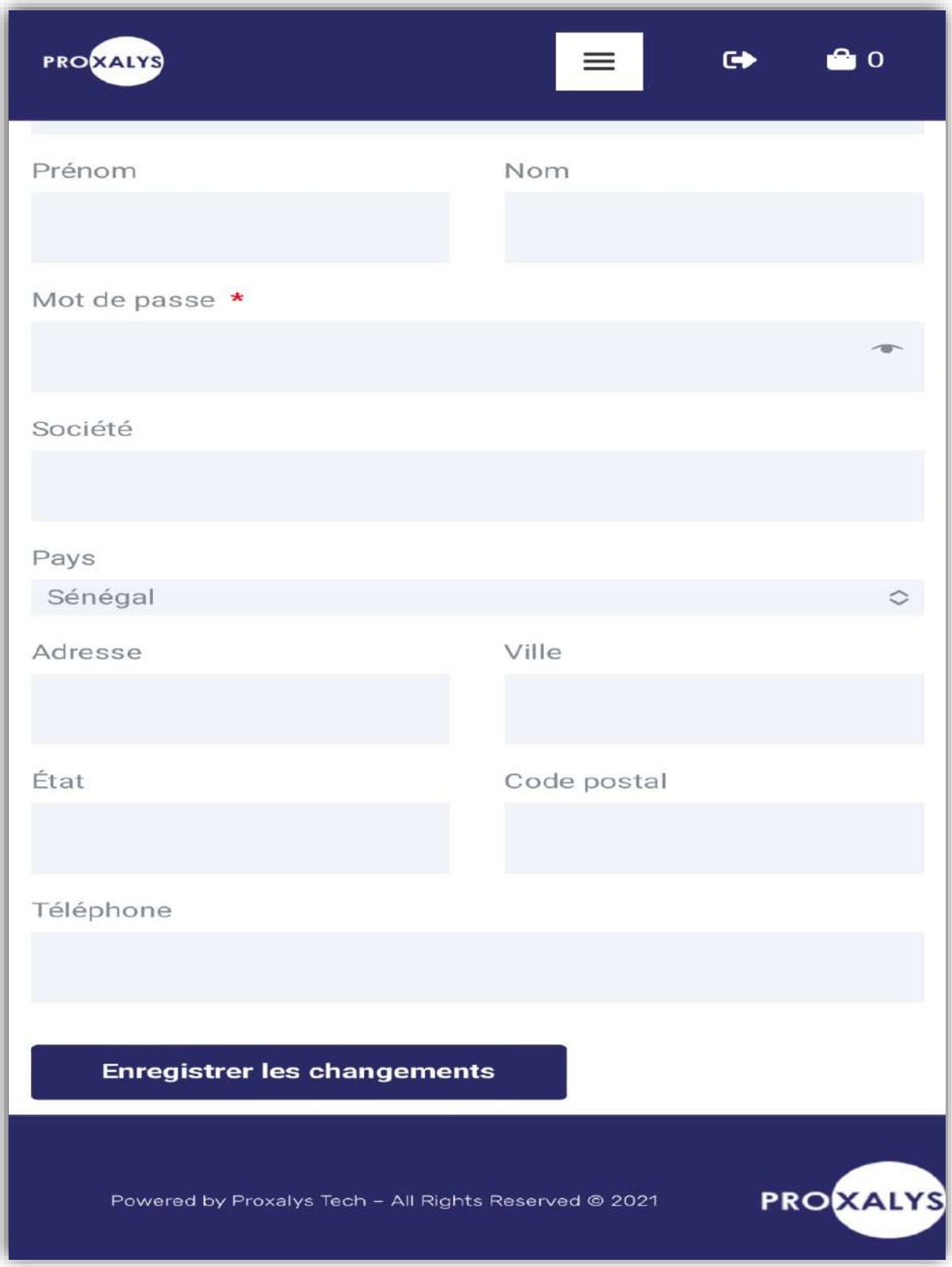
Graphique de la prospection :



Source : Etudiant

En outre, après avoir réalisé notre prospection nous passons automatiquement à la seconde tâche qui était :

L'enregistrement des prospects sur la plateforme, après avoir eu à rencontrer plus de vingt-cinq (25) prospects par jour, l'enregistrement des données se faisait en fin de journée. Cet enregistrement permet d'enrichir notre base de données et de savoir en nombre exact les objectifs réalisés de la journée. Ça permet aussi au service client de pouvoir bien faire les suivis concernant les nouveaux prospects les amener à devenir des clients. Il se faisait comme suit :


PROXALYS
0
Prénom
Nom
Mot de passe *
Société
Pays
Sénégal
Adresse
Ville
État
Code postal
Téléphone
Enregistrer les changements
Powered by Proxalys Tech – All Rights Reserved © 2021
PROXALYS

La dernière tâche qui nous a été confiée était : Opération commando pour le déstockage

« Il s'agit d'une mission de deux jours à deux mois pendant laquelle un prestataire met à disposition un seul vendeur ou plusieurs dizaines de commerciaux, pour les besoins d'un industriel », définit Georges Beaux, président de la société prestataire en externalisation commerciale SIG. Cette opération se distingue de l'animation car il s'agit cette fois de sensibiliser les chefs de rayon des grandes surfaces et de faire “rentrer” le produit en rayons (on parle alors de promoteurs des ventes, plus que de vendeurs). La force de vente “commando” se différencie aussi de la force de vente long terme car son déploiement n'excède pas deux mois.

Le déstockage se fait pour deux raisons, soit les produits ont trop duré dans le stock ou les produits sont en cours de péremption.

Dans le cas de Proxalys, s’est approvisionné auprès des fournisseurs qui ont augmenté les prix au niveau de la facture alors que le marché regorgeait encore sur les anciens prix, de ce fait on était dans impossibilité de vendre ces produits. C’est la raison pour laquelle on nous a assigner l’objectifs de déstockages. Ces produits qui étaient de bonne quantité et qualité.

Le mécanisme appliqué est tout simplement une réduction de prix pour pouvoir vendre ces produits afin de faire ce que l’on appelle l’économie d’échelle pour ne pas trop perdre et de faire sortir ces produits dans son portefeuille.

Lors de l’opération commando, j’ai réussi comme échoué :

- La réussite de la vente :

PRODUIT	Prix sur le mache	Prix de déstockage	Lieu
LAIT DANO	10500	12000	PATTE D’OIE
RANI	6500	6000	PARCELLE U21

Plusieurs produits j’ai pu vendre comme le lait DANO carton de 10 sachets de 400G, rani fraise banana packs de 24 DE 330 ML.

- L'échec de la vente :

Malgré la réussite de la vente de quelques produit sus-indiquer nous avons rencontré des difficultés à savoir :

Certains clients nous font savoir que les prix sont hauts, d'autres ne sont pas intéressés par le produit, lait DANO, par exemple.

- **Argumentaire** : A la période de cette opération commando, j'ai utilisé mes techniques pour pouvoir vendre ces produits. Par exemple lait DANO j'ai essayé de vendre aux ménages par sachet de 400g en les proposant des bas prix, au lieu de 12000 F le carton ces femmes n'ont pas besoin de tous ces 10 sachets même si elles ont besoins, elles sont prêtes pour acheter, d'où j'ai utilisé ma technique de vendre en détail, un sachet vaut 1000 Francs. En leurs proposant ceci à un groupe de femmes, chacune d'elle avait pris un sachet d'autre en ont pris deux. J'ai fini un carton en moins d'une heure, que j'ai subventionné moyennant 2000 Francs.

2.1.3- Les moyens mis en œuvre :

Comme toute autre entreprise, Proxalys a mis à notre disposition des moyens tels que :

- Moyen de transport 1000 Franc CFA par jour
- Un smartphone pour l'enregistrement et la prise de commande (pour ce qui n'ont pas accès)
- Une voiture à notre disposition s'il y'a des commandes à livrer
- Casquette
- T-shirt
- Flyers
- Rémunération de 60 000 Franc CFA à la fin du mois
- 5000 Franc CFA de pass internet/ mois
- Formation sur l'utilisation de la plateforme

2.1.4- Les difficultés rencontrées :

Nous avons eu à rencontrer quelques difficultés, plus particulièrement, au début de notre stage. En effet, la première semaine a été la plus difficile dans la mesure où il a fallu nous adapter au nouveau cadre de travail « c'est-à-dire le monde réel de l'entreprise ».

Ceci implique donc un apprentissage rapide, plus précisément la procédure à adapter pour prospecter, les enregistrés (nouveaux clients) sur la plateforme et la prise de commandes de ces derniers en même temps suivre ces commandes jusqu'à la livraison, ce qui parait très difficile au début pour nous.

Cependant d'après notre maitre de stage et nos collègues, il nous fallait assimiler très rapidement pour atteindre l'objectif journalier qui est de vingt-cinq (25) cordonnés et poursuivre les différentes étapes pour pouvoir passer une commande au minimal et faire le nécessaire pour une bonne exécution et réception de cette dernière. Cela est dans le cadre de fidéliser les clients de Proxalys.

Par la suite, les difficultés majeures que j'ai rencontrées tout au long du stage a allé parler la langue Wolof ; étant Tchadienne de nationalité, la langue m'ai fut une grande barrière lors de l'enroulement et prise de commande par téléphone pour nos clients qui n'ont pas encore un smartphone. Quand même j'ai pu à donner un sourire pour chacun de nos clients que j'ai rencontré, saluant en wolof par la suit précisais que je ne comprends pas wolof (deguel wolof).

En disant ceci, certains me s'ouvre directement, souriant me demandant comment puis faire de la prospection sans parler une langue du Sénégal (wolof, peulh) mais d'autres me désappointent sans même m'adresser la parole.

Mais aussi au niveau de l'organisation de l'entreprise, ça été difficile de savoir le poste qu'occupe chacun exactement au sein de l'organisation. Du point de vue qu'elle est très complexe donc c'est vraiment difficile de comprendre le travail de chacun on peut dire qu'avant de comprendre on est dans l'incompréhension totale. C'est très difficile de travailler sans connaitre la fonction de chaque travailleur, qui fait quoi…

Pour conclure, l'avantage des difficultés rencontrées a été que nous avons réussi à bien intégrer l'entreprise et maitriser notre thème, du moins ça nous a permis d'atteindre nos objectifs.

En somme les difficultés majeurs sont :

- La langue (LE WOLOF et PEULH)
- Retours négatifs
- Pas de documents (nous n'avons pas accès à certaines informations de l'entreprise)
- Pas d'accès dans les restes de l'entreprise apart la direction concernée
- Prix qui n'est pas compétitif certains clients sont difficiles à les convaincre
- Trajet entre mon domicile (Fann hock) et le lieu de travail (patte d'oie)

2.2- PRESENTATION ET ANALYSE DE RESULTATS :

2.2.1- Commentaire sur les répercussions du travail :

Nous allons argumenter dans les lignes qui suivent sur les répercussions de notre travail.

- Prospection : Lors de la prospection, une fois devant une boutique avant tout la salutation par la suite nous allons se présenter en tant qu'agent commercial de Proxalys. Cela facilite la connexion avec le boutiquier par exemple je disais « Salam aleykum, nakamo, lepe diam, naka Tay) étant tchadienne de nationalité, mon accent paraissait un peu drôle alors certains me s'ouvre directement, souriant me demandant comment puis faire de la prospection sans parler une langue du Sénégal (wolof, peulh) mais d'autres me désappointent sans même m'adresser la parole.

  Parfois, on est en binôme, d'où je fais la présentation descriptive de l'entreprise, ses domaines activités et ses impacts sur les boutiquiers. Par la suite maa binôme commence les traduire en Wolof pour une meilleure compréhension.

  De fois je suis seul, ce difficile pour moi de les faire comprendre exactement ce que c'est Proxalys et ses domaines d'activités, mais avec toutes les disponibilités que Proxalys a mis à notre disposition, tels que les flyers et la plateforme, je les montre les images des produits et services grâce à ceux-là, les faire comprendre le minimum possible et les demander leurs numéros pour plus d'éclaircissements auprès de service client et les enregistre sur la plateforme.

  Mon objectif par jours est de 25 boutiques (numéros) enregistrés sur la plateforme.

  Sur l'objectif fixé j'arrive souvent à 30, 32, 35 par jour (de 09H à 16H).

- L'enregistrement sur la plateforme : chaque à la descente, à tête reposée nous allons posséder à un enregistrement des données de nos prospects sur la plateforme et par la suite un compte rendu sera notifié dans le groupe WhatsApp (un groupe créer pour faciliter échanges entre nous et avec nos responsables, respectivement le Directeur commercial et son adjoint).
- Opération commando : Comme toujours, on commence par la salutation accompagnée d'un petit sourire, cette tâche consiste à vider les stocks recommander par Proxalys pour délai bien déterminé. Chaque d'entre nous a un nombre de carton a ventre par jour ; par exemple le déstockage le jus rani nous avons proposé à tous les boutiquiers de parcelle assainie unité 22 et sont tous près à décaisser la somme six mille francs (6000 F), car le prix est trop compétitif, ce jour, sur marché le Rani est varié entre 65000 et 6800F. Et le lait Dano aussi, objectif est de vendre un carton (10 sachets de 400g) de lait par jour, c'était compliqué car cette fois ci le prix n'est compétitif, le prix du déstockage est de douze mille francs (12000F), contrairement sur le marché le prix est plus bas, qui variait entre dix mille cinq cents et onze mille francs (10500 et 11000 F). Alors j'ai utilisé ma propre technique pour me libérer, j'ai proposé en détails à des ménages après plusieurs tentatives négatives dans les boutiques ; au lieu de mille deux cents francs (12000F) j'ai vendu à mille francs (1000F) le sachet. Puis j'ai subventionné moyennant deux mille franc (2000F).
- Pour le bon fonctionnement de Proxalys nous recommandons à la startup :

1	AUGMENTER SON STOCK (tels que le riz parfumé).
2	ORGANISER SON ENTREPOT DE PATTE D'OIE (les matériels de manutention)
3	AUGMENTER LE PRIME DES AGENTS COMMERCIAUX
4	REVOIR SA PLATEFORME (trop des questions pour l'engistrement).
5	DONNER ACCE AUX CLIENT L'APPLICATION PROXALYS.
6	ACCELERER LA LIVRAISONS (parfois trop lent).
7	FAIRE LA PROMOTION DE L'ENTREPRISE.
8	DE S'INTERNATIONALISER

2.2.2- Analyse et bilan du stage :

Ce stage en milieu professionnel est le premier dans mon cursus universitaire.

Je l'ai effectué dans une startup au sein de la direction commerciale de cette structure qui gère la digitalisation du commerce de détaillants au Sénégal.

Ce stage m'a permis de m'enrichir de nombreux apports.

Au niveau relationnel, j'ai dû m'insérer dans un milieu qui m'était jusqu'alors inconnu, celui de la digitalisation du commerce de détaillants.

En travaillant parmi des agents expérimentés, j'ai dû trouver le bon compromis entre l'obligation de les solliciter pour accomplir les tâches qui m'étaient confiées et l'effort personnel indispensable qui m'a permis de m'approprier ces missions.

D'un point de vue technique j'ai été formée à l'utilisation d'outils technologiques que l'entreprise dispose ; tels que : la plateforme de facilitation de prise de commande, technique d'enregistrement de clients sur la plateforme.

Devoir mettre en œuvre à bon escient ces moyens techniques a nécessité un effort de réflexion sur les enjeux en cause.

Par exemple, mon travail avait un impact direct sur la vie de personnes physiques dans la mesure où il s'agissait d'enroulement auprès de ma prospection.

Je me devais donc de faire preuve d'une rigueur maximale pour éviter des erreurs qui auraient entraîné des conséquences graves pour ces personnes.

Le marketing et la négociation à laquelle j'ai contribué constitue le point d'orgue de mon stage.

J'ai pu y mettre en œuvre des connaissances acquises au cours de ma formation universitaire, en cours de marketing et de la négociation respectivement avec M. DIONGUE et M. NDAYE durant le 5e et 6e semestre.

Ces notions ont donc pris un sens concret au cours de l'enroulement de la zone de la parcelle assainie (tous les unités), de la liberté 6, 2 et 1.

Enfin en lui-même le travail de rédaction de mon rapport de stage m'a permis de prendre du recul sur l'expérience acquise et ainsi de mieux en assimiler les bénéfices.

En effet le va-et-vient constant entre la pensée qui s'exprime par l'écrit et l'écrit qui permet de la matérialiser et de la confronter au ressent, m'a permis de structurer et d'affiner mes réflexions.

CONCLUSION :

Pour conclure, ce stage représente pour moi une belle transition entre le monde estudiantin et celui de l'entrepris. En effet, j'ai effectué mon stage de fin d'étude de ma licence professionnelle en Commerce International en tant qu'agent commercial au sein de la startup Proxalys. Lors de ce stage d'un mois, j'ai pu mettre en pratique mes connaissances théoriques acquises durant ma formation à Supdeco (département Mercure), tout en étant confronté aux difficultés réelles du monde de travail.

Le point important qui nous a permis une intégration rapide dans ce contexte : c'est la confiance que l'on nous a accordé dans l'entreprise lors de notre arrivée. La confiance est selon nous un atout indéniable dans l'intégration d'une nouvelle structure, car elle nous a permis d'y trouver facilement notre place. J'ai eu l'occasion de réaliser plusieurs missions en **la transformation numérique du commerce informel au Sénégal.**

Ce stage a été très enrichissant pour moi, car il m'a permis de découvrir le domaine du commerce informel (cas de boutiquiers), ses acteurs, contraintes. Il m'a permis de participer concrètement à ses enjeux au travers mes missions en prospection et vente. Ce stage m'a permis également de comprendre que les missions administratives n'étaient adaptées à mon profil que les missions de terrain me conviennent le plus.

Cette expérience m'a permis de répondre aux questionnements que j'avais qui concerne **les moyens mis en œuvre pour s'adapter au changement de leur environnement.** Durant mon stage la startup fait face à un baisse prix sur le marché pour certains produits tels que (lait dano, boisson Rani etc.). D'où startup a mis en œuvre l'opération commande pour ne pas perdre son portefeuille, il s'agit de déstockage. L'évolution des usages et l'adaptation de cette dernière aux changements de son environnement m'ont permis de comprendre l'importance des enjeux économiques.

Ce stage a été très enrichissante, autant sur le plan technique que sur le plan personnel. Pour nous, c'était une occasion de confirmation du choix de carrière. Je souhaiterai intégrer une entreprise comme Proxalys, particulièrement dans le département de commerce et Distribution, pour pouvoir contribuer au développement numérique du commerce informel en Afrique.

WEBOGRAPHIE :

www.proxalys.io

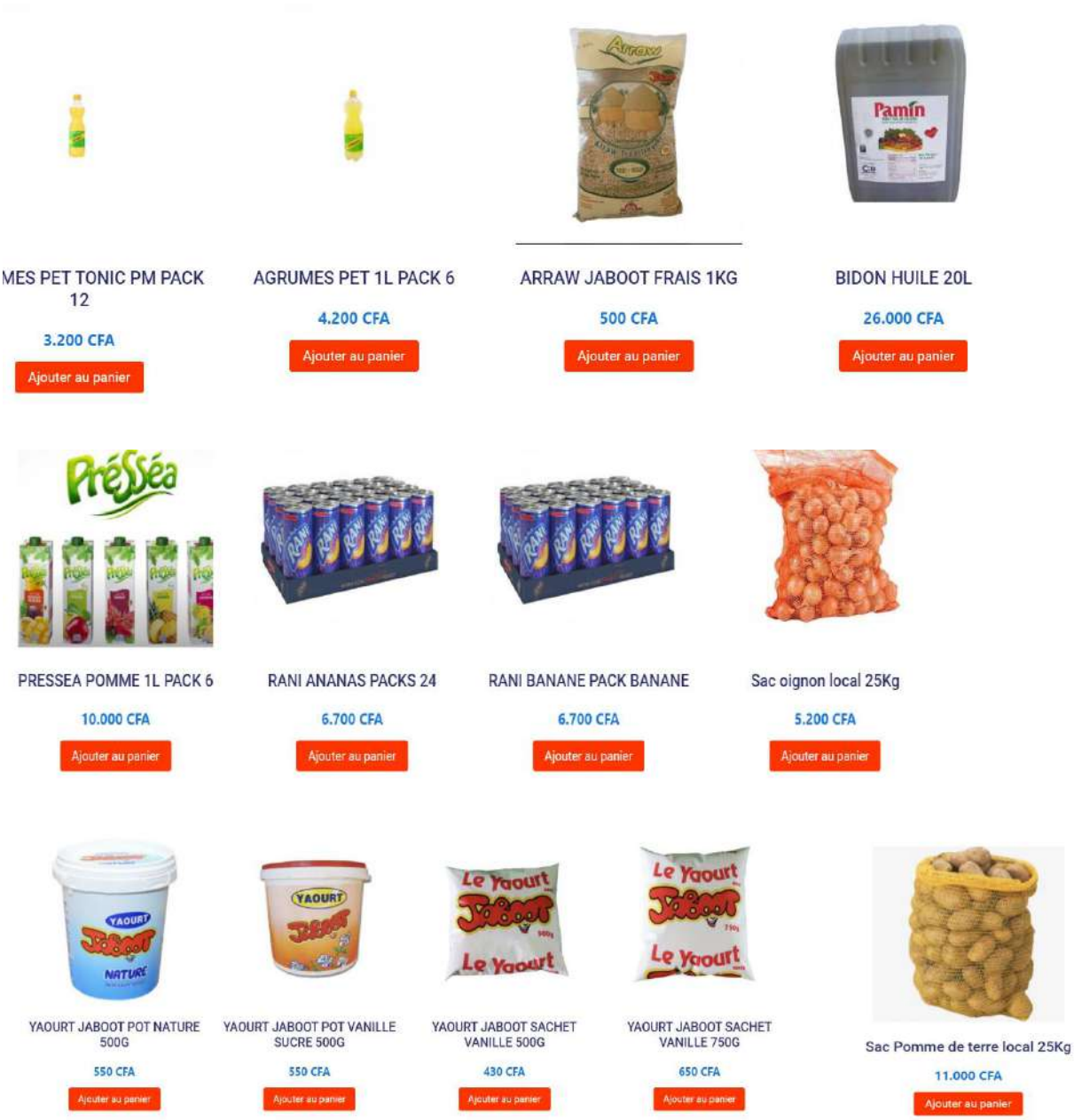
www.askan.co

www.haskè.venture.sn

www.manager-go.com

ANNEXES :

Produits proxalys :



SERVICES DE PROXALYS :

CIBLES PROXALYS :

FACTURE :

ProXalys SAS
Immeuble Thiargane 8ème étage / DAKAR
RCCM: SN.DKR.2020.B.20853
NINEA: 0080499012Y5
Tél: 76 014 50 96 / 77 115 34 61

Date : 10/06/22

FACTURE N° 001155

Client : Agent Moussa

Réf	Désignation	Quantité	P. Unitaire	Prix Total
01	Carton Dano	1	12 000	
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
			MONTANT TOTAL	12000

Arrêtée la présente facture à la somme de: .....

Le Client

Le Commercial

ATTESTATION DE STAGE :

Proxalys

ATTESTATION DE STAGE

Nous soussignés PROXALYS.SAS, sise à Immeuble Thiargane, 9ème étage, Mermoz, Place de OMVS Lotissement Ecole Police, Dakar 10700 / Sénégal, attestons par la présente que Mr / Mme MOUSSA MALLAH ALIFA

a effectué son Stage à la Direction Commerciale et des Opérations et ce, Du 16 mai 2022 au 16 juin 2022.

Cette attestation est délivrée à l'intéressé (e) pour servir et valoir ce que de droit.

La Direction

Proxalys SAS Lot 144 Ouakam Aeroport Dakar 10800 NINEA RC SN DKR 2020 B 20853

TABLE DES MATIERES :

DEDICACE : I
REMERCIEMENTS : II
RESUME : III
SOMMAIRE : IV
INTRODUCTION : 1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET SON MILIEU/SON SECTEUR D'ACTIVITE : 3
1.1- Présentation descriptive de l'entreprise : 3
1.2- Le secteur d'activité : 12
1.2.1- Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité : 12
1.2.2- Présentation de la direction concernée par le stage : 15
1.2.3- Présentation de l'évolution de son secteur d'activité : 16
DEUXIEME PARTIE : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE : 17
2.1- LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS DU STAGE ET LES TACHES EFFECTUEES : 17
2.1.1- Les objectifs professionnels : 17
2.1.2- Les réalisations : 20
2.1.3- Les moyens mis en œuvre : 26
2.1.4- Les difficultés rencontrées : 27
2.2- PRESENTATION ET ANALYSE DE RESULTATS : 28
2.2.1- Commentaire sur les répercussions du travail : 28
2.2.2- Analyse et bilan du stage : 30
CONCLUSION : 32
WEBOGRAPHIE : ..... A
ANNEXES : ..... B