



Agrément/Habilitation

N° HA-2022 19MESRI/ANAQ-SUP/SE/DIPriv/nmf

DEPARTEMENT : Institut MERCURE

SPECIALITE : Commerce International

RAPPORT DE STAGE

Présenté par

Yolande Marie Pierre NDIOGOYE & Tiffany Khadija BENGELOUN

Pour l'obtention du diplôme de

Licence Professionnelle Commerce International

**Sujet : GESTION DE LA FORCE DE VENTE DANS UNE BOÎTE
D'ASSURANCE : CAS DE NSIA ASSURANCES VIE**

Soutenu à Dakar le 22/07/2022 devant le jury composé de :

Président du jury :	Dr Malick MANE	SUPDECO
Encadreur : Nom de l'Encadreur	Cheikh Tidiane DIONGUE	SUPDECO
Membre du jury 1: Prénom & Nom	Carole NZAPALI MOUSSABA	SUPDECO
Membre du jury 2: Prénom & Nom	Thierno Amadou NGOM	SUPDECO

Année 2021-2022

DEDICACES

Nous dédions ce travail à toutes les personnes qui de près ou de loin nous ont apporté leur soutien.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer toute notre reconnaissance au corps professoral de l'Institut Mercure du Groupe SUPDECO ainsi qu'à l'ensemble de nos camarades de promotion qui nous aident et nous encouragent sans cesse, sans oublier tout le personnel de NSIA ASSURANCES VIE avec qui on a eu à acquérir de l'expérience en plus de partager de bons moments au cours de notre stage.

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u> :	1
<u>PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE</u>	2
<u>I.1. PRESENTATION GENERALE:</u>	3
<u>I.2. Le secteur d'activité:</u>	13
<u>DEUXIEME PARTIE : ETUDE DU THEME</u>	22
<u>II.1. Les objectifs professionnels du stage et la tâche à effectuer</u>	23
<u>II.2. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS</u>	25
<u>RECOMMANDATIONS</u>	28
<u>CONCLUSION</u>	29

CLARIFICATION DES CONCEPTS

- **NSIA** : Nouvelle Société Interafricaine d'Assurance.
- **FORCE DE VENTE** : elle est composée de toutes les personnes de l'entreprise dont la fonction est de répondre à la demande par une offre. Généralement, il s'agit des membres de l'équipe de vente dont la mission est de réaliser du chiffre d'affaires.
- **FORCE DE VENTE ITINERANTE** : (ou outdoor), il s'agit des représentants, le personnel qui va sur le terrain.
- **FORCE DE VENTE D'UN COMMERCIAL** : d'un point de vue plus global, la force de vente d'un commercial se caractérise par sa capacité à vendre un produit, un service ou une solution à un client. Le vendeur doit également entretenir une relation client afin de répondre aux attentes et aux évolutions des offres de l'entreprise.
- **ASSURANCE** : la définition la plus courante de l'opération d'assurance est celle de Joseph Hémard (1876-1932), juriste français et professeur en faculté de droit : « L'assurance est une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre moyennant une rémunération (la prime ou cotisation) pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque, une prestation par une autre partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique »
- **ASSURANCE VIE** : l'assurance vie ne doit pas être confondue avec l'assurance décès. C'est un contrat dont vous pouvez profiter de votre vivant, comme son nom l'indique ! En tant que souscripteur, vous pouvez retirer tout ou une partie de votre épargne (opération appelée rachat), à tout moment et pour des raisons qui vous sont propres.
Néanmoins, en cas de décès, le contrat est dénoué en transmettant au(x) bénéficiaire(s) que vous avez préalablement désigné(s), le capital et les intérêts potentiellement générés.
Les assurances-vie garantissent le versement d'un capital ou d'une rente au souscripteur ou au bénéficiaire désigné dans le contrat
- **CODE CIMA** : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance (CIMA)
Tout d'abord, dans sa définition, le code Cima est la **Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances**. Il s'agit donc d'une Conférence organisée et représentée par les Etats Africains en vue de réfléchir ensemble et de soumettre des propositions visant à renforcer un marché qui est celui de l'assurance.

Les pays membres sont : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Congo, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Mali, Niger, République Centrafricaine, Sénégal, Tchad, Togo, pour bien harmoniser le marché de l'assurance en Afrique.

- **CERTIFICATION ISO 9001** : la norme ISO 9001 est la norme du management de la qualité. Elle apporte des garanties en termes de qualité organisationnelle au sein de tout type de structure. La certification ISO 9001 consiste à apporter la preuve qu'un système d'amélioration continue a été mis en place au sein de l'entreprise.

INTRODUCTION :

La première société d'assurance est apparue en 1972. Tournée vers le marché local dans un premier temps, avec le pionnier DIOULDE NIANE fondateur de la SONAM, le Sénégal s'ouvre au marché international et les compagnies d'assurances se multiplient au début des années 1990. Le pays héberge actuellement une dizaine de compagnies d'assurances au Sénégal dont NSIA ASSURANCES, AXA, AMSA, CNART, SUNU ASSURANCE, SAHAM ASSURANCE, Wafa ASSURANCE, SAAR-ASSURANCE Sénégal, SALAMA-ASSURANCE, la SONAC ; pour ne citer que ceux-là, ils proposent des services de prospection commerciale, d'après-vente (service client, fidélisation ...).

Dans un marché où les entreprises commerciales sont confrontées à une forte concurrence, celles-ci externalisent certaines activités qui ne sont pas leur cœur de métier vers ces sociétés d'assurances qui en ont fait une spécialité. L'objectif de ces entreprises est de proposer des services de qualité à leurs clients, d'avoir la meilleure approche clientèle possible ou de se différencier de la concurrence.

C'est dans ce contexte que NSIA ASSURANCES, spécialiste de la relation client, a eu à organiser des activités comme des caravanes destinées à faire connaître les produits d'assurance entre autres.

Par ailleurs, dans le cadre de notre formation professionnelle, nous avons eu à mettre en pratique non seulement nos connaissances théoriques en commerce, en distribution, en négociation et en marketing, mais aussi les aptitudes ou compétences nécessaires à savoir, une écoute active, une identification des besoins du client/prospect, le travail en équipe, la gestion du stress et la gestion d'une équipe ; tout cela en tant que conseillère commerciale à NSIA ASSURANCES VIE ; notamment avec la prospection physique et la vente de produits d'assurance vie.

C'est dans ce sens qu'avec ce rapport, nous allons tout d'abord présenter le GROUPE NSIA ASSURANCES & BANQUE ainsi que son organisation, ses méthodes de travail et ses différentes activités, puis expliquer nos missions en tant que conseillères commerciales et enfin faire des recommandations.

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

I.1. PRESENTATION GENERALE:

Le Groupe NSIA ASSURANCES & BANQUE opère dans douze (12) pays de l'Afrique Occidentale et Centrale, Francophone, Anglophone et Lusophone, avec (1) Holding, une (1) Fondation et vingt-neuf (29) filiales en Assurances, Banque, Finance, Immobilier et Technologies. Le pôle banque s'élargit pour assurer un maillage régional et continental en soutien de la stratégie axée sur la bancassurance. Le Groupe qui s'est méthodiquement construit pour devenir un des plus importants groupes financiers du paysage financier africain, s'appuie sur un réseau de partenaires, réassureurs et correspondants de classe internationale.

Présent sur le marché africain depuis plus de 20 ans, le groupe NSIA Assurances et Banque est le premier groupe financier africain de référence, leader en bancassurance, performant et attractif. Il permet à la majorité d'accéder à des solutions de qualité, adaptées et innovantes. Le Président du groupe se nomme Jean Kacou Diagou et le siège se trouve à Abidjan, Côte-d'Ivoire. Le slogan du Groupe : « NSIA, le vrai visage de l'Assurance et de la Banque ».

En tant que groupe financier africain, NSIA Assurances et Banque a pour mission d'offrir à travers le professionnalisme et l'engagement de ses équipes des solutions compétitives et innovantes en Assurances et en Banque afin de fournir au client protection et financement et ainsi participer au développement économique et social des pays dans lesquels il est présent. Ses ambitions sont d'être le premier groupe financier de référence.

❖ Historique de l'entreprise :

L'histoire du groupe NSIA commence par la création d'une compagnie d'assurance dommages, en 1995 en Côte-d'Ivoire. Dès 1996, les acquisitions démarrent avec le rachat des filiales Vie et Non Vie des Assurances Générales de France (AGF) en Côte-d'Ivoire (AGCI VIE & AGCI IARD). En 1998, elle s'installe au Bénin. En 2000, on assiste aux acquisitions des Anciennes Mutuelles du Gabon (NSIA Gabon) et à la fusion des sociétés NSIA et AGCI. C'est en 2002 que NSIA ouvre ses portes au Sénégal, puis au Congo Brazzaville en 2004. Elle continue son installation en 2005 au Sénégal, au Congo Brazzaville, au Gabon, au Togo, au Bénin.

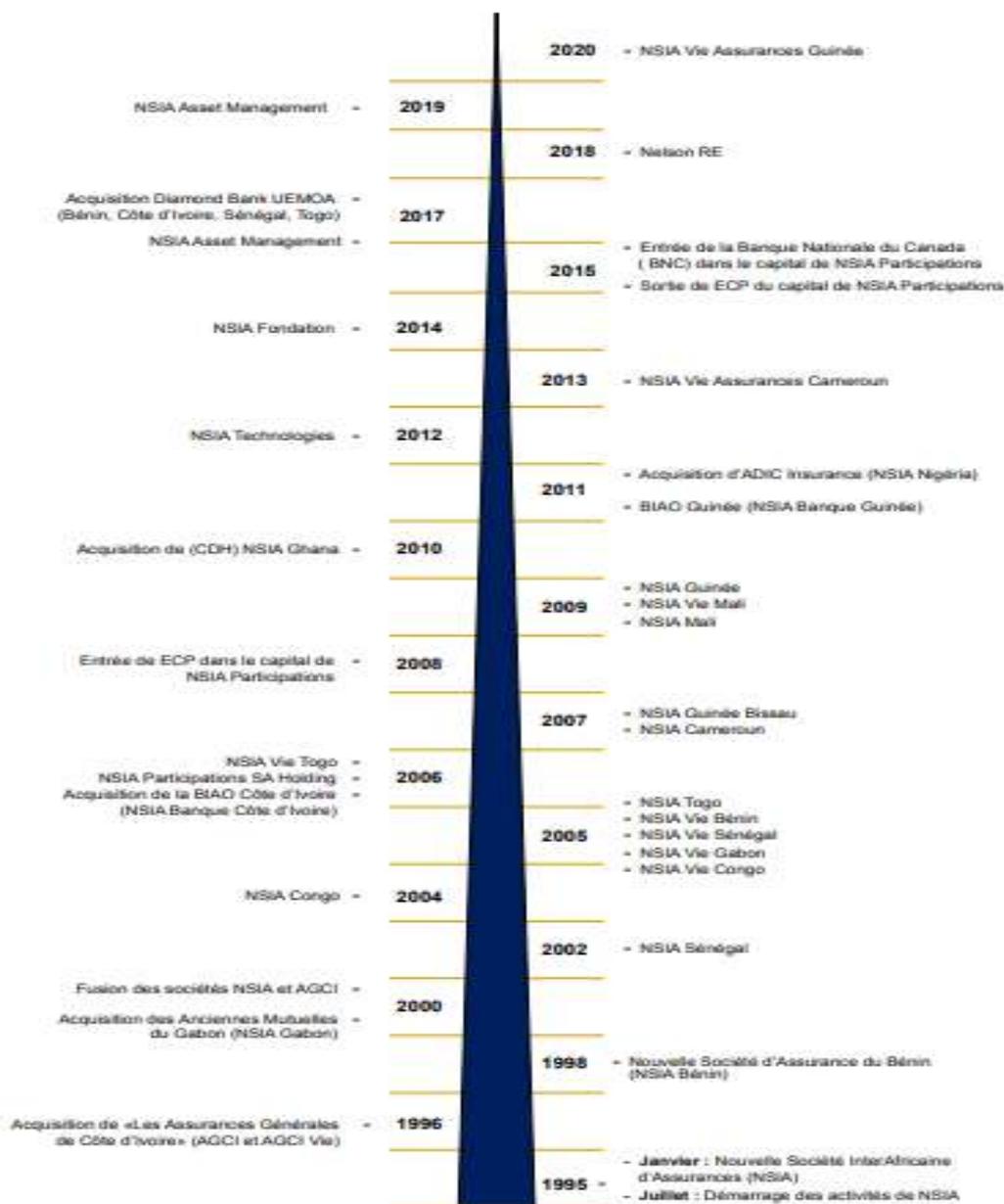
❖ SON EVOLUTION:

Le groupe poursuit avec l'acquisition de la BIAO Côte-d'Ivoire (NSIA Banque Côte-d'Ivoire), implante la NSIA Participations SA Holding et NSIA Vie au Togo. En 2007, elle s'installe au Guinée Bissau et au Cameroun. En 2008, on note l'entrée d'ECP dans le capital de NSIA Participations. En 2009, elle s'installe au Mali et en Guinée. En 2010, elle acquiert CDH, NSIA Ghana. En 2011, il y a la BIAO Guinée et l'acquisition d'ADIC Insurance (NSIA Nigéria). En 2012, NSIA Technologies voit le jour. Puis en 2012, NSIA Assurances Vie débute au Cameroun. En 2014, nous voyons apparaître la NSIA Fondation. En 2015, l'ECP sort du capital de NSIA Participations et BNC (Banque Nationale du Canada) qui entre dans le capital de NSIA Participations.

Enfin en 2017, on note les débuts de NSIA Asset Management et le rachat de Diamond Bank UEMOA (Bénin, Côte-d'Ivoire, Togo, Sénégal). Et durant cette année, NSIA a acquis les filiales de SANLAM vie Togo et Gabon et SANLAM non-vie Congo et Guinée.

- Une Inclusion financière entre ORANGE et NSIA qui lancent Orange Bank :

NSIA, leader de la Bancassurance, et Orange, acteur majeur des télécoms en Afrique et au Moyen Orient ont lancé, le jeudi 23 juillet 2020, Orange Bank Africa à Abidjan. Un système financier qui a pour ambition de proposer aux clients une offre de crédit et d'épargne simple accessible à tout moment depuis son mobile.



❖ SES DOMAINES D'ACTIVITES:

Son domaine d'activité est dans la catégorie de la prestation de service. Au début, NSIA était uniquement pour l'assurance dommage.

Au fil du temps, le groupe a élargi ses activités en assurances avec l'assurance vie, la retraite complémentaire, la scolarité et la prévoyance individuelle qui aujourd'hui est très importante pour le groupe et l'assurance IARD, aussi appelée « non vie » qui regroupe tout ce qui est

incendie, accident et les risques divers. Les produits NSIA ASSURANCE en VIE ET NON VIE (IARD) sont :

_ **Assurance Vie** : ce département met à la disposition de ses clients (particuliers et entreprises) les produits suivant :

❖ **Pour les particuliers** : ils sont les suivantes

Contrat Etude : c'est un contrat d'assurance vie qui peut être au nom de votre enfant mineur et recueillir un capital au terme du contrat, qui servira le jour venu à régler les frais de scolarité de l'école supérieur de ce dernier. Elle permet aux parents d'épargner pour assurer l'avenir de leurs enfants en toute sérénité.

Contrat prévoyance décès : En cas de décès ou en cas d'Invalidité Permanente Totale de l'assuré avant le terme du contrat : Paiement du capital garanti au contrat.

Retraite prestige : c'est un contrat individuel d'épargne à versements libres. Ce type de contrat a pour objet la constitution d'un capital de fin de carrière ou un complément de retraite.

Libre retraite : c'est un contrat individuel d'épargne à versements libres. Ce contrat a pour objet la constitution d'un capital de fin de carrière ou un complément de retraite.

Retraite individuelle : c'est un contrat d'individuel d'épargne. Il a pour objet la constitution d'une épargne en vue de s'assurer une retraite complémentaire ou en vue monter un projet quelconque à moyen ou long terme.

❖ **Pour les entreprises** :

IFC (Indemnités de fin de carrière) : ce contrat a pour but d'aider les entreprise a planifier les indemnités de fin de carrière de ses salariés selon leur contrat de travail, la convention interprofessionnelle, l'accord d'entreprise ou les contrats de travail mis en place.

NSIA Carec : c'est contrat d'assurance vie individuelle a pour objet la constitution d'une épargne en vue de s'assurer une retraite complémentaire.

NSIA Prévoyance Groupe : objet est de protéger les proches en leur garantissant un capital pour leur survie et régler par la même occasion une obligation morale ou une obligation de la convention collective interprofessionnelle.

NSIA Plan Retraite : c'est pour aider les entreprises à assurer leur salariés un fonds garanti à la sortie de l'entreprise, mais également réduire le turn- over en fidélisant leurs meilleurs employés.

NSIA Emprunteur : c'est un contrat d'assurance vie qui a pour objet le paiement de l'encours du prêt, dans la limite des montants indiqués au tableau d'amortissement, en cas de décès qu'elle qu'en soit la cause ou d'invalidité absolue et définitive de l'adhérent.

_ **Assurance Non Vie** : Elles ont pour objet la protection du patrimoine. Elles composent, en effet, les pertes financières dues à la destruction de ses biens ou aux dommages qu'il a causés à des tiers.

A ce titre les compagnies d'assurances non vie du groupe NSIA offrent les garanties suivantes :

❖ **Pour les Particuliers** : Nous avons

NSIA Santé : Elle propose deux (2) systèmes de couverture qui sont :

- Le système avec préfinancement par vos soins, et remboursement de vos dépenses en quinze (15) jours.
- Le système tiers payant : NSIA prend en charge tous les frais exposés pour vos soins dans les centres conventionnés à hauteur du taux de couverture de l'assuré.

Le contrat a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, d'analyses médicales et d'hospitalisation occasionnés par un accident, une maladie ou un évènement prévu au contrat.

NSIA Multirisque Habitation : La présente assurance garantit le propriétaire occupant, le propriétaire non occupant, le locataire ou le colocataire d'une habitation (maison, villa, immeubles) contre les évènements ci-après : Incendie, dommages électriques, tous risques informatiques.

NSIA Individuelle Accidents : La présente assurance garantit le paiement des capitaux prévu aux conditions particulières du contrat en cas de : décès, infirmité permanente totale ou partielle, frais relatif à un traitement médical, indemnité journalière.

NSIA Auto : Ce présent contrat garantit les formules suivantes : Tout risque, tierce collision, tiers simple ou complète.

❖ **Pour les Entreprises** : Nous avons :

NSIA Multirisque Professionnel, Industrielle, PME-PMI, Commerçants, Artisans : L'objet de cette assurance a pour objet de garantir tous risques professionnels possibles tels que : la protection des bâtiments, les stocks, les matériels et équipements contre le vol, l'incendie, les dégâts des eaux, les dommages dus à l'électricité.

NSIA Tous Risques Informatiques : Ce compte a pour objet de garantir les dommages matériels des systèmes informatiques sous la formule « Tous risques » en prenant en charge l'assistance financière, les pertes de logiciels et les frais supplémentaires d'exploitation.

NSIA Assistance : Elle met à la disposition de tous 24/24 un service d'Assistance avec appui des spécialistes mondiaux de l'assistance ainsi que sa nouvelle garantie : NSIA Voyages pour la couverture de votre voyage dans le monde entier.

NSIA Transports : Elle couvre les marchandises transportées par voie maritime aérienne ou terrestre et les responsabilités civiles qui en découlent.

Aujourd'hui NSIA s'active dans le milieu bancaire mais s'est aussi élargi à travers la Finance, l'Immobilier et la Technologie. Dans le cadre de l'assurance, NSIA est tenu de couvrir ses clients c'est-à-dire les personnes qui ont manifesté le besoin d'être garanti contre un risque donné. Si ce risque se réalise dans la durée du contrat liant l'assuré à NSIA, ce dernier a l'obligation d'indemniser son client.

❖ **Les techniques employées** :

NSIA ASSURANCES est dans la prestation de service donc elle est une entreprise commerciale. De ce fait, elle est comme ses semblables, à la recherche constante de client pour pouvoir fonctionner. Pour acquérir de nouveaux clients, NSIA ASSURANCES utilise tous les moyens et techniques nécessaires à la survie de son entreprise. Parmi les techniques utilisées, on peut citer :

- L'utilisation d'une base de données permettant d'établir le contact et fidéliser ceux qui ont déjà souscrits à n'importe lequel des produits NSIA ;
- Le ciblage pour définir un groupe ou segment des personnes à viser pour les prospecter et d'en faire des clients de l'entreprise ;

- Les fiches de prospections pour garder le contact, les relancer et essayer de les démarcher quand il y'a de nouveaux produits mis sur le marché ;
- L'exploitation des fichiers de prospects ou de clients qui seront contactés par mail, téléphone, ou SMS.

❖ **L'utilisation des nouvelles technologies:**

Avec le développement des TIC, l'entreprise NSIA ASSURANCES n'utilise plus les paiements par espèce ; à la place elle préconise le paiement digital avec les plateformes telles que Wave et Orange Money vu qu'elles sont les plus prisée des populations. Le groupe dispose aussi des applications appelées NSIA CHAP CHAP, Diamond Mobile App, NSIA NOVAPLU APP et NSIA BANQUE DIRECTE, avec chacune leurs particularités.

- NSIA CHAP CHAP qui permet au client de consulter en temps réel :
 - Le montant du capital acquis (valeur de rachat) et le montant cumulé ;
 - Les informations relatives à la disponibilité de l'épargne ;
 - Les informations personnelles de l'adhérent ;
 - Initier une demande de prestation (rachat partiel, avance) ;
 - Renseigner ou mettre à jours ses informations personnelles
- Diamond Mobile App qui permet aux clients de vérifier gratuitement des services suivants :
 - Consultation du solde ;
 - Edition de relevé de compte ;
 - Transfert vers un compte Diamond Bank ;
 - 5 dernières transactions réalisées sur compte ;
 - Localisation par GPRS des agences et GABS les plus proches de vous.
- NSIA NOVAPLU APP : Cette Application offre toutes possibilités et fonctionnalités nécessaires aux opérations bancaires quotidiennes de ces clients. C'est un service accessible à tous les clients bancarisés de la NSIA BENIN ayant souscrit à ce service.

- NSIA BANQUE DIRECTE : c'est une Application de la NSIA Banque CI qui offre à ces clients une flexibilité et d'autonomie dans la gestion de leurs comptes 24/24 et 7/7 à partir de leur téléphone portable.

❖ **SA TAILLE:**

Le Groupe NSIA opère dans douze (12) pays de l'Afrique Occidentale et Centrale, Francophone, Anglophone et Lusophone (MALI , SENEGAL, GUINEE BISSAU , GUINEA , COTE D'IVOIRE , GHANA , TOGO , BENIN, NIGERIA ,CAMEROUN, GABON , CONGO BRAZZAVILLE), avec (1) Holding, une (1) Fondation et vingt-neuf (29) filiales en Assurances, Banque, Finance, Immobilier et Technologies.

NSIA est constitué de 12 filiales en non-vie et 8 en vie. Elle est une multinationale qui s'active dans l'assurance vie et non-vie aussi et dans la banque.

❖ **STATUT JURIDIQUE:**

Il s'agit d'une société Anonyme (SA).

❖ **SON CHIFFRE D'AFFAIRES ET L'EVOLUTION :**

Vu que nous étions dans la branche vie du groupe NSIA, nous avons pris en compte le chiffre d'affaire de l'année 2021 et avons fait un suivi sur son évolution depuis l'année 2019.

TABLEAU 1 : chiffre d'affaire de NSIA VIE de 2019 à 2021 :

ENTREPRISE	CHIFFRE D'AFFAIRE 2019 (en millions de francs CFA)	CHIFFRE D'AFFAIRE 2020 (en millions de francs CFA)	CHIFFRE D'AFFAIRE 2021 (en millions de francs CFA)
NSIA VIE	7564,9	6427,3	7808,2

Nous remarquons que le chiffre d'affaire entre 2019 et 2020 a subi une baisse de 15,03%. Tandis que son chiffre d'affaire de 2020 à 2021 a subi une hausse assez importante de 21,48%.

N'oublions pas que les activités de l'année 2019 ont été bouleversés par l'avènement du COVID 19 qui causa un retard tant bien sur le plan économique que sur le plan politique.

➤ **SES SALARIES :**

D'après nos recherches en tant qu'agent commercial, le groupe compte plusieurs employés mais avec des qualifications différentes. NSIA assurance est composé de 135 commerciaux avec 8 chefs d'équipes. Nous avons sur l'ensemble du territoire sénégalais 206 commerciaux avec 18 chefs d'équipes et 4 inspecteurs.

❖ **SON ORGANISATION DU TRAVAIL:**

Le modèle de gouvernance du groupe NSIA s'appuie sur les standards internationaux de gestion et de bonne gouvernance. Le modèle comprend les organes et comités suivants : un Conseil d'Administration, un Comité d'Audit, un Comité de Rémunération et des Ressources Humaines, un Comité Stratégique et d'Investissement, un Comité de Direction.

■ **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :** Il intègre notamment des administrateurs indépendants qui occupent un rôle central, notamment par leur participation aux travaux des comités spécialisés (Comité de Rémunération, Comité d'Audit, Comité d'Investissement, etc.).

■ **LE COMITÉ D'AUDIT :** Organe émanant du Conseil d'Administration, il veille à la mise en œuvre effective du contrôle interne, à la fiabilité des informations financières ainsi qu'à la régularité des opérations et leur conformité à la réglementation.

■ **LE COMITÉ DE RÉMUNÉRATION ET DES RESSOURCES HUMAINES :** Il définit la politique de rémunération et spécialement des dirigeants du Groupe et des filiales.

■ **LE COMITÉ STRATÉGIQUE ET D'INVESTISSEMENT :** Organe émanant du Conseil d'Administration, il définit la stratégie d'investissement du Groupe.

■ **LE COMITÉ DE DIRECTION (CODIR) :** Dans les filiales, les Directeurs Généraux s'appuient sur un Comité de Direction pour les assister dans la mise en œuvre de la stratégie et le pilotage de la gestion opérationnelle de leurs entités.

❖ SES VALEURS:

Le Groupe NSIA ASSURANCES & BANQUE est toujours soucieux du bien-être et de la satisfaction des clients. Le Groupe NSIA ASSURANCES & BANQUE, c'est plus de 20 ans d'existence, de professionnalisme, de respect des engagements et d'innovations à travers un travail rigoureux et une approche clientèle toujours soucieuse du bien-être et de la satisfaction du client. Un groupe avec des valeurs, à savoir :

- **R** : comme responsabilité,
- **I** : comme innovation,
- **C** : comme culture client,
- **I** : comme intégrité,
- **P** : comme performance.



I.2. Le secteur d'activité:

I.2.1. Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité :

❖ Concurrence:

Le Sénégal est réputé être un marché très concurrentiel. Plusieurs groupes internationaux et locaux y sont implantés depuis de longue date. Les compagnies d'assurance font partie des entreprises qui recrutent le plus au Sénégal.

Notre recherche étant basé sur la branche de l'assurance, nous allons donc parler de ces concurrents. Parmi ces derniers on peut citer : Axa, ALLIANZ, SAHAM, AMSA, ASKIA, SONAM, SUNU, WAFA, SONAC, etc... qui sont elles aussi présentes sur le marché sénégalais tant dans l'assurance vie et l'assurance non vie.

TABLEAU 3 : Le classement des chiffres d’Affaire 2021

SOCIETES VIE	TOTAL 2021(en millions)
AMSA VIE	18683,3
SONAM VIE	17730,3
WAFI VIE	13503,4
SUNU VIE	9037,7
NSIA VIE	7808,2
ALLIANZ VIE	6944,4
SEN VIE	2900,9
SAAR VIE	1413,5
SANLAM VIE	1010,4
TOTAL 2021	79032,1
Rappel 2020 prov	72701,5
Rappel 2019 prov	69776,6
Variation : 2020/2021	8,7%

❖ ANALYSE SWOT DU GROUPE NSIA

<p style="text-align: center;"><u>STRENGTHS/FORCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un groupe bipolaire regroupant les métiers Assurance et Banque ; ▪ Bonne notoriété des sociétés du groupe ; ▪ Forte présence géographique ; ▪ Partenariats avec les courtiers internationaux et nationaux ; ▪ Gamme variée de produits ; ▪ Notation financière ; ▪ Certification ISO 9001 version 2015. 	<p style="text-align: center;"><u>WEAKNESSES/FAIBLESSES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Quittance non numériques ; ▪ Manque de personnel ; ▪ Cumul de poste ; ▪ Ciblage haut de gamme
<p style="text-align: center;"><u>OPPORTUNITIES/OPPORTUNITES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Allègements fiscaux de certains secteurs ; ▪ Retour des investisseurs institutionnels ; ▪ Expansion de la Bancassurance ; ▪ Nouveaux réseaux de distribution (Téléphonie NTIC Cash points, etc.) ; ▪ Développement de la micro-assurance ; ▪ Mise en place de synergies informatiques (ERP maison, mutualisation des logiciels, etc.). 	<p style="text-align: center;"><u>THREATS/MENACES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Concurrence agressive. ▪ Arrivée de nouvelles banques ;

❖ ANALYSE PESTEL

- Politique :

Du point de vue politique, nous constatons une grande stabilité sur le territoire Sénégalais. Depuis l'indépendance, toutes les alternances se sont passées dans un cadre remarquable, ce qui fait du Sénégal l'une des plus grandes démocraties en Afrique. Cette stabilité politique impacte positivement sur l'économie donc sur toutes les activités de l'entreprise.

- **Economique :**

Du point de vue économique, le Sénégal est en constante évolution. Nous constatons une stabilité politique dans le pays et étant en voie de développement, les entreprises internationales et hommes d'affaires viennent investir surtout dans les micros-finances et les industries. Depuis le début des années 2000, beaucoup d'investissements ont été faits dans différents secteurs. Ceux-ci ont permis d'avoir une croissance économique allant de 5 à 6% et l'objectif actuel est d'élever le taux de croissance à 7%. NSIA ASSURANCES VIE, en recrutant des commerciaux un peu partout dans le Sénégal permet aussi de participer à la réduction du taux de chômage.

- **Social :**

Avec une population jeune, la démographie du Sénégal est en pleine croissance. A L'instar de plusieurs pays d'Afrique, la classe moyenne s'accroît fortement car le niveau d'éducation et de vie sont de plus en plus élevés. Ce dernier favorise la consommation et des disparités importantes sont constatées quant au pouvoir d'achat et au niveau de vie en général entraînant de forts mouvements financiers.

De plus, il faut aussi noter que la société sénégalaise n'a pas la culture de l'assurance ainsi elle n'a pas confiance à l'industrie de l'assurance cela impacte négativement sur leurs activités.

- **Technologique :**

Des avancées significatives sont opérées dans le domaine de la technologie ces dernières années mais cela peut être amélioré comparé à son évolution dans les pays occidentaux. Surtout qu'actuellement, nous constatons que ce domaine influe et impacte fortement dans presque tous les secteurs d'activités.

Grâce à l'implantation des nombreux réseaux de télécommunication au Sénégal, des remarques pertinentes ont été faites sur l'accès facile à l'internet. En effet l'accès facile à l'internet favorise aux entreprises le fait de mener à bien leurs activités sur le plan de la communication car l'internet reste le moyen de communication le plus facile et le plus pertinent pour atteindre un maximum de personne.

- **Ecologique :**

Le taux de mortalité et de pauvreté est élevé en Afrique, c'est dans ce cadre que les industries d'assurances constituent un avantage majeur pour répondre à la problématique de prévoir l'avenir en cas d'effet sinistre. Les activités de l'industrie d'assurance contribuent au développement de l'économie et n'engendrent en aucunement l'écosystème.

- **Légal :**

Du point de vue de la législation, il est question de sécurité juridique, de protection de la propriété, de flexibilité du droit social ainsi que les réglementations professionnelles et la fiabilité du droit des contrats et cohérence de la jurisprudence.

❖ **ETAT DU MARCHE ET SA PLACE SUR LE MARCHE**

Le tableau suivant nous montre l'état du marché des différentes compagnies d'assurance qui ont une branche VIE.

TABLEAU 4 : Les parts de marchés des différentes compagnies d'assurance en 2021

SOCIETES VIE	PART DE MARCHE EN 2021 EN %
AMSA	24
SONAM	22
Wafa	17
SUNU	11
NSIA	10
ALLIANZ	9
SEN VIE	4
SAAR	2

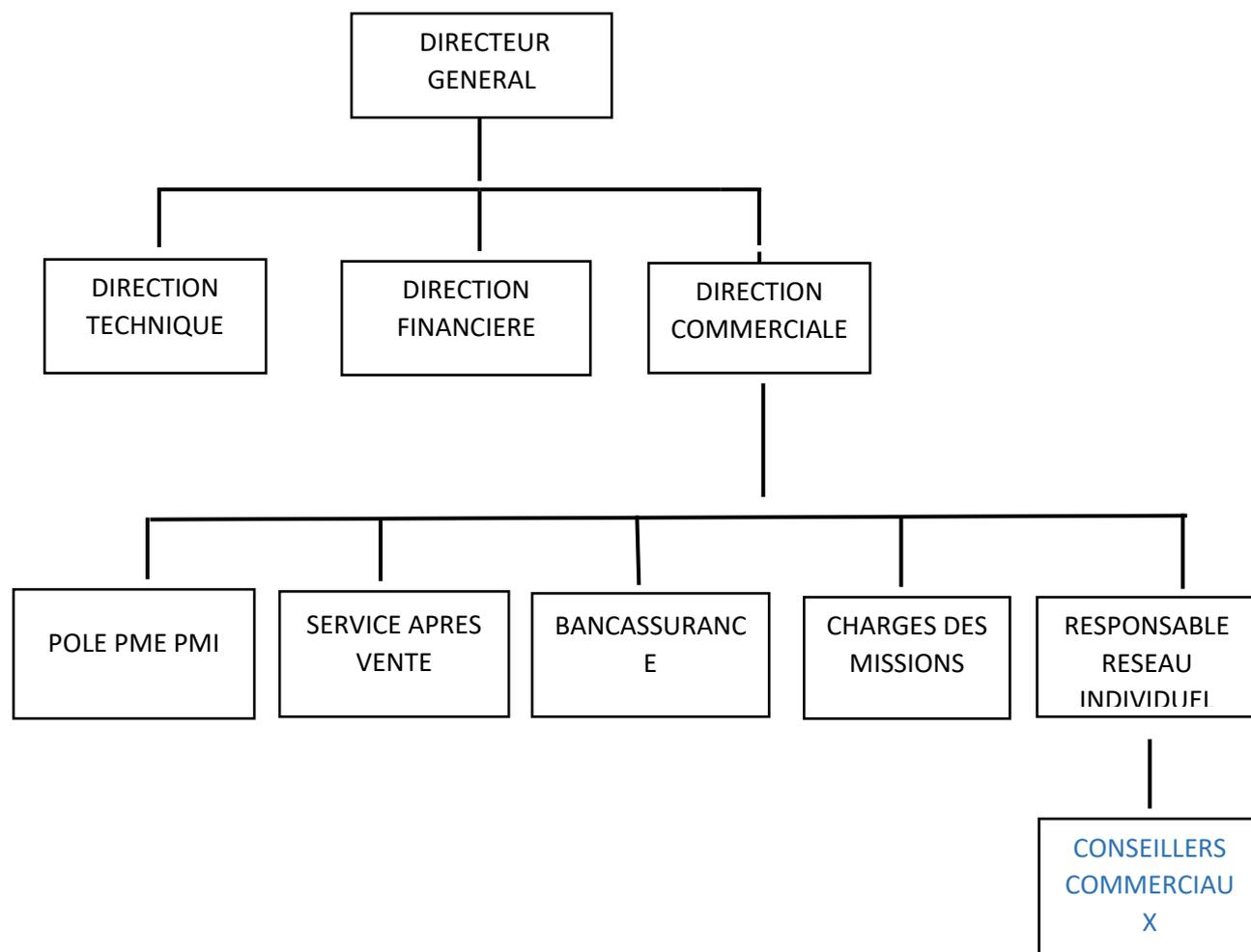
Ce graphique nous montre qu'en 2021, NSIA ASSURANCE VIE a été place 5^e sur le marché sénégalais de l'assurance avec environ 10%. Sa place montre que NSIA essaie toujours de diversifier ses produits, de se différencier de la concurrence malgré sa présence dans 11 autres pays.

I.2.2. Présentation de la direction concernée par le stage

Nous avons effectué un stage au sein du groupe NSIA ASSURANCES & BANQUE, plus précisément dans la branche NSIA ASSURANCES VIE. Et comme tous les autres

départements de l'entreprise, la branche vie a sa propre répartition .C'est dans ce cadre que nous vous présenterons l'organigramme de la branche VIE.

ORGANIGRAMME DIRECTION COMMERCIALE



❖ FONCTIONNEMENT DE L'EQUIPE

La branche vie est gérée par le directeur général MR SOULEYMANE THIAM.

Le bureau direct est composé du pôle PMI PME, du responsable réseau individuel, de la bancassurance et du service après-vente. Etant donné que nous étions parmi les commerciaux, nous étions repartis en groupe et chaque groupe était dirigé par un chef d'équipe qui est l'intermédiaire entre les commerciaux et le responsable. Le chef d'équipe accompagne, surveille et supervise le travail des commerciaux. Et tout contrat effectuée par un commercial

est envoyé au niveau du pole PME PMI afin de transmettre les dossiers sous formes numérisées a la direction technique par le responsable réseau individuel qui vérifie avant la transmission.

I.2.3. Présentation de l'évolution de son secteur d'activité

NSIA ASSURANCE est dans la prestation de service qui s'active dans le milieu de l'assurance. Cependant la branche VIE propose des solutions d'assurance comme la retraite complémentaire, les études supérieures des enfants et la prévoyance individuelle ou décès.

Voici une répartition des solutions d'assurance Vie pour un compte individuel ou pour un compte collectif (familles, entreprises).

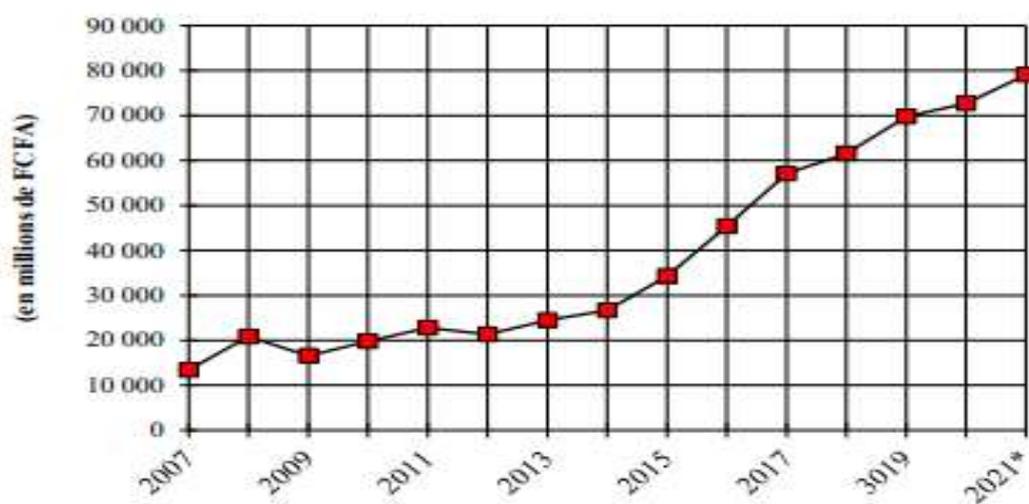
TABLEAU 5 : la part par produit dans l'assurance vie

DECES INDIVIDUEL	RETRAITE COMPLEMENTAIRE	MIXTES INDIVIDUELS	DECES COLLECTIFS	RETRAITE COMPLEMENTAIRE	MIXTES COLLECTIFS
5.9%	21%	10.7%	20.3%	41.4%	0.7%

Le graphique ci-dessous nous montre de la progression du chiffres d'affaires des solutions d'assurance proposes depuis 2007 à nos jours.

Ceci montre aussi que la communication est très bonne, que les produits d'assurance mis sur le marché est très intéressant et détiennent une très grande force de vente.

Tendance de l'assurance Vie de 2007 à 2021



DEUXIEME PARTIE : ETUDE DU THEME

II.1. Les objectifs professionnels du stage et la tâche à effectuer

II.1.1. Les objectifs professionnels du stage

Au cours de notre stage au sein de l'entreprise NSIA ASSURANCES VIE, en dehors des objectifs fixés et des objectifs personnels, il y avait également des objectifs par rapport au stage en tant que tel.

- Se familiariser au monde du travail : il ne s'agissait pas forcément de notre première expérience de travail, mais cela n'empêche nullement le fait qu'il fallait s'habituer au rythme que cette expérience exigeait :
- Se créer un carnet d'adresse professionnel : il est essentiel de garder de bonnes relations là où on va, c'est le même cas en entreprise où l'objectif universel est de gravir les échelons ; c'est donc la raison pour laquelle on se fait un carnet d'adresse car on a la possibilité de rencontrer des personnes qui, de près ou de loin, peuvent tout simplement contribuer à notre expérience de plusieurs manières possibles ;
- Acquérir de l'expérience sur le terrain : comme pour la plupart, le passage par le terrain est une obligation. C'est là qu'on apprend le plus, notamment à prendre sur soi, gérer les humeurs des clients, parfaire son marketing et son produit ainsi que négocier.
- Mettre en pratique nos connaissances : jusque-là, la plupart de nos connaissances restaient bloquées au stade théorique, alors qu'une fois en entreprise, il nous est demandé de mettre ces connaissances en pratique et à partir de là, les faire évoluer au stade de compétences. Un fois ce cap passé, on ne cesse d'en acquérir, un apprentissage continu.
- Etre autonome et rigoureux : il ne s'agit pas seulement d'être en stage, mais plutôt de se rendre indispensable dans plus d'un service, être polyvalent et se créer des opportunités à travers un travail rigoureux et méticuleux.

II.1.2. Nos réalisations ou déroulement des missions

Au cours de nos trois mois de stage au sein de l'entreprise NSIA ASSURANCES VIE, il nous a été fixé différents objectifs. A côté de ceux-ci, nous avons su réalisé plus d'une chose dont :

- Assister notre chef d'équipe de manière à se rendre indispensable et faire remarquer notre potentiel ;
- Motiver nos camarades de sorte à ce que la production générale soit importante ;
- Assurer le bon enregistrement de la production afin de rattraper le retard causé par la paperasse et la désorganisation qui régnait au sein du service production ;
- Devenir chef d'équipe et diriger une équipe complète avec tout le travail que cela implique.

II.1.3. Les moyens mis en œuvre ou démarche pendant le stage

Nous n'étions pas livrés à nous-mêmes durant notre stage ; tout nouveau commercial est tenu de suivre une formation intensive pendant laquelle plusieurs axes sont soulignés :

- L'introduction à l'entreprise (règlement, code vestimentaire, valeurs, etc.) ;
- La maîtrise des produits NSIA ASSURANCES VIE ;
- Le remplissage des contrats ;
- Les techniques de vente ;
- Les simulations intensives afin de préparer les commerciaux à ce qui les attendent ;
- La distribution de propositions de contrats pour démarrer avec les proches.

Après cette étape, le dispatching dans les différentes équipes est fait, chacun devra faire connaissance avec ses collègues de travail et son/sa chef d'équipe. A partir de là, des réunions, parfois hebdomadaires, sont fixés selon la convenance des chefs d'équipe. Des réunions pendant lesquelles plusieurs sujets sont abordés : les difficultés rencontrées lors de la semaine, les questions des clients restées en suspens, les simulations pour les gros contrats et bien-sûr les reportings à la fin de chaque semaine composée du nombre d'appel, le nombre de rendez-vous et le nombre de contrat. Les meilleurs commerciaux reçoivent des agendas ou d'autres matériels pour les motiver d'avantages.

II.1.4. Difficultés rencontrées lors du déroulement du stage

Au cours de ces semaines de stage, nous avons rencontré quelques difficultés. Elles étaient principalement :

- La réticence de certains prospects à nous écouter, il arrivait que ce soit compliqué d'approcher un prospect ou encore même de l'accrocher avec notre discours ;

- Le manque d'organisation au sein de l'entreprise, il s'agissait la plupart du temps d'une mauvaise communication ;
- Le cumul de poste avec certaines personnes qui se retrouvaient avec le travail de plus d'une personne, cela causait énormément de soucis et de retard qui se faisait ressentir jusqu'au niveau des commerciaux.
- Le non-respect des rendez-vous au niveau des prospects rencontrés ou contactés.
- De faire face à tous types de clients, appart les prospects ouverts et souriants, on rencontre aussi des prospects désagréables, compliqués.
- Manque de culture d'assurance surtout au Sénégal il est parfois difficile de faire comprendre à certains le but d'une société d'assurance
- Difficile d'avoir un rendez-vous
- Manque de confiance aux compagnies d'assurances qui considéré comme de l'arnaque.

II.2. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

II.2.1. Commentaire sur les répercussions de votre travail

Le travail que nous avons eu à effectuer au sein de l'entreprise NSIA ASSURANCES VIE nous a enrichi en expérience. On a su ajouter des aptitudes essentielles autant au plan professionnel, qu'au plan personnel, à savoir :

L'autonomie : apprendre à se débrouiller en trouvant de nouveaux prospects chaque fois qu'on épuise notre carnet d'adresse ;

- L'écoute active : une capacité à écouter et déceler les besoins du client ;
- La diplomatie : comment parler au client et lui faire comprendre, surtout quand il s'agit de quelque chose qu'il ne veut pas entendre ;
- La patience : cela peut prendre des jours pour arriver à ce qu'un client nous signe un contrat, exigeant une grande patience et le fait de donner du temps au client,
- La résilience : le fait de ne pas arriver à ramener assez de contrat à temps nous poussait à toujours aller chercher plus loin, ne pas se décourager

II.2.2. Analyse et bilan du stage

Durant notre stage à NSIA ASSURANCES VIE, on a été bien accueilli et formé. Ce stage a été très bénéfique car il nous a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et de nouvelles

compétences. L'activité de l'entreprise était une chose inconnue pour nous car il s'agissait de prospecter, démarcher des clients et leur vendre nos produits, que ce soit en présentiel ou par téléphone. Le début était difficile, mais au fil du temps, on a compris comment cela se passait avec l'aide de nos supérieurs. La connaissance de l'entreprise n'a pas été une chose difficile car on a pu compter sur le personnel pour la collecte d'informations. En effet on a eu un très bon encadrement de la part des responsables des structures où on a séjourné. Ils ont été accueillant, ouvert, et très disponible. On n'hésitait pas à les interpeler en cas de besoin. Les qualités qui nous ont été nécessaires ont été l'écoute, la motivation, la détermination et surtout la volonté, tout cela, par rapport aux objectifs à atteindre. Ces derniers ont nécessité des déplacements sans fin pour avoir des prospects, les inciter à devenir des clients et ensuite les démarcher pour d'autres produits.

On a également eu à montrer de la volonté et de la détermination parce qu'on a toujours voulu atteindre nos objectifs qu'ils soient personnels ou ceux de l'entreprise.

PRESENTATIONS DES REALISATIONS

Notre stage a duré trois (3) mois et chacune d'entre nous avait des objectifs bien précis. Le travail a été effectué en binôme, voici donc comment les ventes ont été réparties :

- Tiffany : vente de contrats de RETRAITE SIMPLE, PREVOYANCE INDIVIDUELLE, LIBRE RETRAITE, NSIA ETUDES avec un total de 305.000 FCFA de vente.
- Yolande : vente de contrats de RETRAITE SIMPLE, PREVOYANCE INDIVIDUELLE, LIBRE RETRAITE, NSIA ETUDES avec un total de 206.000 FCFA individuel et environ 400.000 FCFA de production des deux équipes sous sa charge.

En dehors des ventes, nous avons eu à réaliser d'autres choses, acquérir de nouvelles compétences au niveau professionnel et personnel.

RECOMMANDATIONS

Tout au long de la durée de notre stage à NSIA ASSURANCES VIE, nous avons subi une immersion dans le monde du travail et nous nous sommes familiarisés à l'environnement de l'entreprise. Cependant, nous devons ajouter qu'il y avait certains aspects à améliorer, à savoir :

- Le cumul de poste : ce cumul subi par plus d'une personne déteint forcément sur le travail de la masse avec des retards, des incompréhensions et bien sûr une pression énorme. L'entreprise doit recruter plus du côté administratif ;
- Le surplus de commercial qui ne fournit pas le travail nécessaire et jouit des paiements qui augmentent les charges de l'entreprise ; des charges qui pourraient servir à payer un personnel qualifié et nouvellement recruté pour évacuer le cumul de poste ;
- Un remplissage bien plus méticuleux des propositions de la ou des commerciaux, qu'ils soient chefs d'équipe ou de simples commerciaux, car un remplissage avec des données ou des documents manquants entraîne des rejets de dossiers ;
- Une instauration de sanctions pour les chefs d'équipe et les inspecteurs pour éviter un travail bâclé ;
- Une instauration de sanctions également pour ceux faisant du favoritisme quel que soit le poste occupé, pour valoriser le travail de chacun et récompenser tous à leur juste valeur.

CONCLUSION

La formation présente 2 aspects :

- Un aspect théorique sous forme de cours dispensé à l'école ;
- Un aspect pratique sous forme de rapport stage ou de rédaction d'un mémoire d'enquête, effectué dans les entreprises pour conclure notre année académique et obtenir notre diplôme.

Chose qui n'était pas facile du tout parce qu'à plusieurs reprises on a eu à faire des demandes de stage sans succès, on a fini par avoir un stage grâce à notre école qui nous a recommandé NSIA. Et donc nous avons obtenu un stage de 3 mois au niveau de la branche Vie de NSIA en tant que conseillère commerciale.

Nous nous sommes basé sur ce qu'on a vécu, ce qu'on a appris pour le rédiger.

Les périodes de stage sont considérés comme des événements important pour l'apprentissage d'un individu. Ce séjour en entreprise a été très important pour nous car ça nous a permis de connaître la vraie vie en entreprise. Non seulement nous avons acquis beaucoup de connaissance dans le domaine du marketing et de la vente mais aussi on a pu mettre en pratique nos connaissances et compétences acquises grâce à la formation que nous suivons, le commerce international.

Cependant, nous étions confrontées aux difficultés réelles du monde du travail. Avec une intégration rapide, on a eu l'occasion de réaliser les tâches qui ont constitué l'objet de notre stage. Le stage nous a permis d'acquérir des connaissances et des compétences. En effet, le fait de travailler en tant qu'agent, nous a permis de prendre conscience de ce qu'est le travail de groupe ainsi que la rigueur dans les tâches et des objectifs à accomplir. C'est un domaine dans lequel il faut savoir bien se présenter, pratiquer l'écoute active, maîtriser les techniques de vente, les techniques de négociations et bien-sûr, les produits avant de voir un prospect. C'est un métier très vaste où, à tout point de vue, la polyvalence et la complémentarité sont à respecter pour éviter les erreurs. Cette expérience en entreprise nous a offert une bonne préparation à notre insertion professionnelle, car elle fut pour nous une expérience enrichissante. On doit enfin souligner que ce stage s'est déroulé dans de bonnes conditions de travail et également dans un environnement agréable.

REFERENCES DOCUMENTAIRES

Provisoires VIE 2021

Plaquette groupe NSIA 2019

REFERENCES WEBOGRAPHIQUES

[qu'est ce qui caracterise une force de vente dans une entreprise - Rechercher \(bing.com\)](#)

[Définitions : impact - Dictionnaire de français Larousse](#)

[Qu'est-ce que l'Assurance Vie ? Définition et explications | Guide CORUM L'Épargne](#)

[code cima definition - Rechercher \(bing.com\)](#)

[les valeurs de NSIA - Rechercher \(bing.com\)](#)

ANNEXES

TABLEAU 2 : Le classement des différentes compagnies d'assurance

SOCIETES VIE	ASSURANCES INDIVIDUELLES	ASSURANCES COLLECTIVES						
	DECES	EPAR/RETR	MIXTES	TOTAL	DECES	EPAR/RETR	MIXTES	TOTAL
AMSA VIE	1008,4	417,3	280,9	1706,6	1271,2	15696,5	10,2	16977,9
SONAM VIE	385,3	758,5	5477,0	6620,8	6066,6	4996,6	46,3	11109,5
WAFI VIE	2788,2	10715,2	0,0	13503,4	0,0	0,0	0,0	0,0
SUNU VIE	20,2	244,8	2093,4	2358,3	3022,3	3257,7	399,4	6679,3
NSIA VIE	77,5	578,8	37,9	694,2	1619,0	5418,5	76,4	7114,0
ALLIANZ VIE	32,8	2218,9	0,0	2251,7	2260,73	2432,0		4692,7
SEN VIE	99,6	1063,7	310,3	1473,6	748,3	679,0	0,0	1427,3
SAAR VIE	236,5	522,7	165,0	924,2	448,6	40,7	0,0	489,3
SANLAM VIE	1,9	65,5	117,8	185,2	607,7	217,5	0,0	825,2
TOTAL 2021	4650,4	16585,5	8482,2	29718,1	16044,5	32738,5	532,5	49315,1
Rappel 2020 prov	6066,1	12607,3	7911,3	26584,6	11910,5	32694,8	1511,6	46116,9
Rappel 2019 prov	5555,6	14151,8	5405,3	25112,7	12439,9	31830,3	393,6	44663,9
Variation:2020/2021	-23,3%	31,6%	7,2%	11,8%	34,7%	0,13%	-64,8%	6,9%

Annexe N°1

LOGO DU GROUPE NSIA ASSURANCES ET BANQUE



Annexe N°2

LOGO NSIA ASSURANCES VIE



Annexe N°3

NSIA RETRAITE



LES GARANTIES :

- **Garantie de base :**
Versement du capital acquis (cotisations investies + intérêts + participations aux bénéfices) au terme du contrat ou à la date du décès ou d'invalidité.
- **Garantie complémentaire décès (optionnelle):**
Versement d'un capital en cas de décès de l'assuré moyennant paiement d'une prime annuelle.

FACULTÉ DE RACHAT :

- Possibilité de rachat partiel
- Possibilité de mettre fin au contrat avec le reversement de la valeur de rachat

Délai de paiement : Maximum 8 jours

**OFFREZ-VOUS
UNE RETRAITE
PAISIBLE ET
CONFORTABLE**



**ASSUREZ
L'AVENIR
ET LA SECURITE
DE VOS PROCHES
EN CAS
DE DECES**

NSIA SCOLARITÉ



**PRÉPAREZ
À VOTRE RYTHME
LES ÉTUDES
SUPÉRIEURES
DE VOS ENFANTS**

LES GARANTIES :

- En cas de vie de l'assuré au terme de la période de cotisation : Paiement d'une bourse mensuelle.

- En cas de décès ou d'invalidité permanente totale de l'assuré avant la fin de la période de cotisation : suspension des cotisations et paiement immédiat de 75% de la bourse sur une période de 12 mois. Au 13^e mois, paiement de l'épargne acquise à la date du décès.

LES PRESTATIONS :

- Bourse mensuelle sur des périodes de 36 à 60 mois selon le choix de l'adhérent la bourse minimale est de 50,000 Fcfa.

NSIA PRÉVOYANCE

Garantissez à vos proches un capital de base minimum.

- **Garantie de base :**
Versement au(X) bénéficiaire(s) désigné(s) du capital garanti en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive de l'assuré.
- **Garanties complémentaires (optionnelles):**
 - Décès accidentel :
paiement du capital supplémentaire en sus du capital de base souscrit.
 - Invalidité permanente partielle ou totale :
paiement du capital réductible en fonction du barème de référence.

Délai de paiement : Maximum 8 jours

TABLE DES MATIERES

DEDICACES.....	I
REMERCIEMENTS	II
SOMMAIRE	III
CLARIFICATION DES CONCEPTS	IV
INTRODUCTION :	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE.....	2
I.1. PRESENTATION GENERALE:.....	3
❖ Historique de l'entreprise :.....	3
❖ SON EVOLUTION:.....	4
❖ SES DOMAINES D'ACTIVITES:	5
❖ Les techniques employées :	8
❖ L'utilisation des nouvelles technologies:.....	9
❖ SA TAILLE:	10
❖ STATUT JURIDIQUE:.....	10
❖ SON CHIFFRE D'AFFAIRES ET L'EVOLUTION :	10
❖ SON ORGANISATION DU TRAVAIL:	11
❖ SES VALEURS:.....	12
I.2. Le secteur d'activité:	13
I.2.1. Présentation économique et sectorielle du domaine d'activité :	13
❖ Concurrence:	13
❖ ANALYSE SWOT DU GROUPE NSIA	15
❖ ANALYSE PESTEL	15
❖ ETAT DU MARCHÉ ET SA PLACE SUR LE MARCHÉ	17
I.2.2. Présentation de la direction concernée par le stage.....	17
ORGANIGRAMME DIRECTION COMMERCIALE.....	18
❖ FONCTIONNEMENT DE L'EQUIPE	18
I.2.3. Présentation de l'évolution de son secteur d'activité.....	19
DEUXIEME PARTIE : ETUDE DU THEME	22
II.1. Les objectifs professionnels du stage et la tâche à effectuer	23
II.1.1. Les objectifs professionnels du stage.....	23
II.1.2. Nos réalisations ou déroulement des missions.....	23
II.1.3. Les moyens mis en œuvre ou démarche pendant le stage.....	24
II.1.4. Difficultés rencontrées lors du déroulement du stage	24
II.2. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS.....	25

II.2.1. Commentaire sur les répercussions de votre travail.....	25
II.2.2. Analyse et bilan du stage.....	25
RECOMMANDATIONS	28
CONCLUSION	29
REFERENCES DOCUMENTAIRES	VI
REFERENCES WEBOGRAPHIQUES	VII
ANNEXES	VI
TABLE DES MATIERES.....	VIII