



Agrément/Habilitation

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

**DEPARTEMENT** : Institut MERCURE

**SPECIALITE** : Gestion

## **RAPPORT DE STAGE**

Présenté par :

**Aïda Halima FALL**

Pour l'obtention du diplôme de  
**Licence Professionnelle Commerce International**

**Sujet : Processus de passation de commande chez le fournisseur : cas  
de ELEC 2000**

Soutenu à Dakar le 26/07/2023 devant le jury composé de :

<b>Président du jury : Docteur Malick MANE</b>	<b>Docteur en Economie</b>	<b>SUPDECO</b>
<b>Encadreur : Mr Cheikh Tidiane DIONGUE</b>	<b>Intervenant en Marketing</b>	<b>SUPDECO</b>
<b>Membre du jury 1: Sékou SOUMARE</b>	<b>Intervenant en Techniques douanières</b>	<b>SUPDECO</b>
<b>Membre du jury 2: Mr Mame Salla DIOR</b>	<b>Intervenant en Marketing</b>	<b>SUPDECO</b>

**Année académique: 2022-2023**

## **DEDICACES :**

Je dédie ce rapport aux membres de ma famille pour leurs sacrifices, leur amour, leur soutien et leurs prières tout au long de mes études. Grâce à eux j'ai appris le sens du travail et de la responsabilité.

## **REMERCIEMENTS :**

- Monsieur Youssou NIASSE pour son aide lors de la rédaction de ce rapport
- Monsieur Cheikh DIONGUE pour son encadrement lors de la rédaction de ce rapport
- Le corps professoral du Groupe SUP de CO qui nous dispense des cours de qualité, alliant théorie et pratique, pour la diversité de leur enseignement ainsi que leur implication et leurs bons conseils.

Grâce à eux nous disposons d'un excellent niveau qui nous a ainsi permis de faire nos preuves durant nos passages en entreprise.

## **Liste des abréviations**

UNESCO : The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

ZLECAF : Zone de libre-échange continentale africaine

RADE : Revue Africaine de Droit de l'Environnement

BTP : Bâtiments et Travaux Publics

# **SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION GENERALE .....</b>	<b>1</b>
<b>I. ETUDE DE L'ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>2</b>
<b>II. DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE .....</b>	<b>7</b>
<b>III. ACTION REALISEE .....</b>	<b>16</b>
<b>IV. BILAN DU STAGE .....</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>25</b>

## INTRODUCTION GENERALE

Le commerce est un domaine vaste et complexe qui englobe les activités d'achat et de vente de biens et de services. C'est un aspect essentiel de l'économie mondiale, jouant un rôle crucial dans la croissance économique, la création d'emplois et le développement des sociétés. Avec la mondialisation, le commerce international est devenu de plus en plus important. Les pays échangent des biens et des services à l'échelle mondiale, facilitant ainsi l'accès à des produits provenant de différentes régions du monde. Le commerce offre de nombreux avantages, tels que l'élargissement du choix des produits pour les consommateurs et la stimulation de la concurrence. Cependant, il existe des pays qui importent plus qu'ils n'exportent comme le Sénégal qui est principalement un pays importateur mais qui cherche également à développer ses exportations pour stimuler sa croissance économique et réduire sa dépendance vis-à-vis des importations.

Actuellement étudiante en 3<sup>e</sup> année de licence professionnelle en Commerce International au Groupe SUP de CO de Dakar, j'ai effectué mon stage à ELEC 2000 qui est l'une des premières entreprises sénégalaises spécialisée dans la fourniture et la pose de systèmes de sécurité électronique en vue d'offrir un service irréprochable à une clientèle de plus en plus exigeante.

Grâce à un enseignement de qualité reçu durant ces 3 années, ce stage est pour nous un moyen de mettre en pratique nos connaissances et aptitudes en reliant les connaissances théoriques que l'on a pu acquérir avec la vie pratique de l'entreprise. En outre, il nous a permis d'avoir un aperçu de la vie professionnelle, de découvrir et d'être mieux outillée avant d'entrer dans le monde du travail.

Ce rapport a donc pour but de présenter l'action autour de laquelle nous avons basé nos recherches durant notre passage en entreprise intitulée : « **Processus de passation de commande chez le fournisseur** ».

Nous baserons donc nos écrits, dans un premier temps sur l'étude de l'environnement de l'entreprise (macro environnement, micro environnement), ensuite nous ferons une présentation de l'entreprise (historique, capital, activités...) et de l'action que l'on a réalisée et enfin nous ferons un bilan de cette étude.

# **I. ETUDE DE L'ENVIRONNEMENT**

## **1) Le macro environnement**

### **1.1) L'environnement politique**

Le Sénégal est une république à régime présidentiel multipartite où le Président exerce la charge de chef de l'État et le Premier ministre, la fonction de chef du gouvernement. Il semblait être un des pays africains épargné jusqu'ici par la violence politique. Depuis 2008, la situation sociale s'est dégradée laissant apparaître des tensions politiques. Cependant entre l'année 2021 et 2023, elle a connu plusieurs problèmes politiques qui ont causé des manifestations violentes ce qui a engendré plusieurs morts et blessés au pays. Les problèmes politiques ont négativement impacté tous les secteurs d'activité durant un moment.

Durant ces 3 dernières années, le peuple sénégalais a été victime de beaucoup de violences et agressions, cela a poussé la population à plus faire confiance à leur sécurité.

### **1.2) L'environnement économique**

La pandémie avait considérablement modifié les perspectives économiques du pays. La croissance en 2020 a chuté à un niveau estimé à -0,7 %, affectant les services - tourisme et transports et les exportations. Au-delà des souffrances et de la crise humanitaire provoquées par l'invasion de l'Ukraine par la Russie, l'ensemble de l'économie mondiale va ressentir les effets du ralentissement de la croissance et de l'accélération de l'inflation.

Les répercussions se produiront de trois manières principales. Premièrement, la hausse des prix des matières premières, telles que les denrées alimentaires et l'énergie, fera encore augmenter l'inflation, ce qui aura pour effet d'éroder la valeur des revenus et de peser sur la demande. Deuxièmement, les pays voisins, en particulier, devront faire face à une perturbation des échanges commerciaux, des chaînes d'approvisionnement et des transferts de fonds, ainsi qu'à une augmentation historique des flux de réfugiés. Enfin, la perte de confiance des entreprises et

l'incertitude accrue des investisseurs pèseront sur le prix des actifs, ce qui aura pour effet de resserrer les conditions financières et de provoquer éventuellement des sorties de capitaux des marchés émergents.

En 2023, la croissance économique devrait atteindre 4,7 %, entraînée par un rebond du secteur secondaire grâce à la normalisation des cours internationaux des matières premières, à un environnement institutionnel favorable, au recours aux partenariats public-privé pour le financement des investissements publics et au renforcement des investissements directs étrangers pour l'exploitation des hydrocarbures.

### **1.3) L'environnement socio-culturel**

La culture, aujourd'hui, s'exprime et se développe dans un contexte mondialisé avec des évolutions voire des mutations rapides. Celles-ci déteignent sur notre continent et impactent sur les conditions de création, de distribution, de diffusion des biens et services culturels encore faibles et limités. Le Sénégal possède une riche diversité socio-culturelle qui est le reflet de son histoire, de ses traditions et de sa population multiethnique. L'islam est la religion majoritaire au Sénégal, et la grande majorité de la population est musulmane. Cependant, le pays est également connu pour sa tolérance religieuse, avec des communautés chrétiennes et animistes présentes.

Organisée par l'UNESCO (The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) et sous la présidence du Sénégal, la consultation régionale Afrique sur les politiques culturelles et le développement durable s'est tenue en ligne les 30 janvier et 1 février 2022 sur la plateforme innovante de l'Ecole du Patrimoine Africain , dans le cadre du processus inclusif de préparation de la Conférence mondiale de l'UNESCO sur les politiques culturelles.

L'UNESCO a inscrit mercredi 15 décembre le « thiébou dieune » (riz au poisson en langue wolof), un plat très populaire au Sénégal, au patrimoine culturel immatériel de l'humanité.

### **1.4) L'environnement technologique**

L'environnement technologique du Sénégal connaît une évolution significative ces dernières années. Le Sénégal a réalisé des progrès importants dans le développement

de son infrastructure de télécommunications, notamment en matière de connectivité Internet et de téléphonie mobile. L'accès à Internet s'est considérablement amélioré, en particulier dans les zones urbaines. Le gouvernement sénégalais a mis en place des initiatives pour promouvoir le développement technologique et l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication dans le pays. Cela comprend des projets visant à améliorer l'accessibilité à Internet, à développer les compétences numériques et à encourager l'innovation technologique.

Il est important de noter que malgré les progrès réalisés, des défis persistent, notamment en matière de connectivité dans les zones rurales et d'accès à l'éducation technologique. Néanmoins, le Sénégal continue de faire des efforts pour promouvoir le développement technologique et tirer parti des avantages offerts par les nouvelles technologies.

### **1.5) L'environnement écologique**

L'Afrique a longtemps entretenu les fantasmes des Occidentaux : terres vierges et riches, pays de Cocagne... Mais le continent est touché par le réchauffement et la désertification. La sécheresse est dramatique en Afrique du Sud, de graves inondations sévissent en Afrique de l'Ouest. Les côtes reculent en raison de l'élévation du niveau de la mer, comme au Sénégal. Le Sénégal possède une grande diversité d'écosystèmes, allant des zones côtières aux mangroves, en passant par les savanes, les forêts et les réserves naturelles. L'accumulation des déchets devient un problème majeur dans la partie subsaharienne du continent, où le monde entier « exporte » les siens. Touchées par l'exode rural, nombre de villes africaines deviennent d'immenses mégapoles incontrôlables (Kinshasa, Lagos, Le Caire) où la population est en perpétuelle augmentation. Autre menace sur l'environnement : la disparition des espèces vivantes.

L'Afrique dispose d'une des plus riches biodiversités de la planète. Pourtant, jusque - là les négociations qui se déroulent dans le cadre de l'accord historique sur la Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECA) font à peine référence à l'environnement.

## **1.6) L'environnement légal**

L'environnement légal au Sénégal est régi par un ensemble de lois, de réglementations et de politiques qui couvrent divers domaines, y compris le droit civil, le droit commercial, le droit du travail, le droit de l'environnement, le droit fiscal...

Le droit de l'environnement se doit d'occuper une place importante et les grands débats et controverses juridiques sur l'environnement et le développement durable deviennent de plus en plus non seulement une priorité, mais également et surtout, une composante essentielle des politiques publiques des États. La RADE (Revue Africaine de Droit de l'Environnement) a pour ambition de devenir la vitrine de la règle juridique environnementale en Afrique et se veut un support de réflexion et de vulgarisation pour les juristes africains.

## **2) Le micro environnement**

### **2.1) Les clients**

ELEC 2000 a comme clients des entreprises mais aussi des particuliers. Durant les 5 dernières années, les meilleurs clients de ELEC 2000 sont des entreprises de BTP (Bâtiments et Travaux Publics).

L'entreprise dispose d'un grand nombre de clients qu'elle a réussi à fidéliser grâce à son expertise. Parmi ces clients nous avons des grandes surfaces de distribution, le ministère de l'état du Sénégal, la police et la gendarmerie nationale de l'état du Sénégal, des ambassades, des banques, des organisations non gouvernementales, des restaurants, des mosquées, des particuliers...

Nous pouvons dire que la ville de Dakar est chanceuse car plus de 400 caméras y sont installées grâce à ELEC 2000.

### **2.2) Les fournisseurs**

L'entreprise travaille avec des fournisseurs étrangers. Toutes les caméras de surveillance, contrôles d'accès et matériels de sécurité d'incendie viennent de chez HIKVISION et DAHUA les plus grandes entreprises et experts chinois.

L'entreprise a choisi de travailler avec des fournisseurs chinois car la Chine est un pays qui a une très grande considération pour la sécurité. Elle met en place des

mesures pour protéger ses frontières, prévenir les menaces internes et externes, et maintenir la stabilité politique.

### **2.3) La concurrence**

Les principaux concurrents de l'entreprise ELEC 2000 sont :

- SAGAM SECURITE
- N2M SECURITE
- VIGILUS GROUP SA
- TEC SEN

Malgré qu'ils soient concurrents, toutes ces entreprises entretiennent de bonnes relations avec ELEC 2000 et sont souvent en collaboration sur des projets concernant l'état du Sénégal.

### **3) Opportunités et menaces**

**Tableau N°1** : Tableau des opportunités et menaces

OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Avec les nouveaux projets de l'état du Sénégal, l'entreprise a plusieurs ouvertures de marchés</li><li>- L'insécurité au Sénégal pousse les entreprises et les banques à faire appel à des entreprises expertes dans la pose de systèmes de sécurité électronique</li><li>- La collaboration avec les concurrents permet de beaucoup plus satisfaire les clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concurrents internationaux avec beaucoup plus d'expériences implantés au Sénégal</li><li>- Forte concurrence sur le marché</li></ul>

Source : Nous-mêmes

## **II. DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE**

### **1) Généralités**

ELEC 2000 est l'une des premières entreprises sénégalaises spécialisée dans la fourniture et la pose de systèmes de sécurité électronique et l'intégration de solutions de sécurité auprès d'une clientèle composée de professionnels, de revendeurs et de particuliers. Lors de sa création, elle était une société unipersonnelle mais après le décès de son fondateur et directeur général en 2021, elle est devenue une SARL (Société A Responsabilité Limitée). Depuis 2000, l'entreprise fournit des produits innovants, des conseils et des prestations à fortes valeurs ajoutées qui permettent à ses clients de se protéger des dangers et de mieux faire face aux risques liés à la sécurité des personnes et de leur patrimoine. La particularité de son offre réside dans sa capacité intrinsèque à proposer aux prospects et/ou aux clients une ingénierie complète c'est-à-dire de l'identification du besoin chez le client jusqu'à la mise en service des solutions de sécurité.

La capillarité de son réseau de 3 antennes (Mali, Guinée et Mauritanie) et d'une filiale (DISSEL Sénégal) lui permet d'être plus proche de ses clients et partenaires.

ELEC 2000 est le lien direct entre utilisateur final et les meilleurs fabricants du secteur.

Être ou devenir client ELEC2000, c'est accéder à :

#### **Tableau N°2** : Offre de l'entreprise

Entrepot de stockage	Fournisseurs et fabricants	Ingénieurs	Techniciens électromécaniciens	Références de produits
600 m2	125	5	22	3.200 dont 12.500unités

Source : L'entreprise ELEC 2000

Au départ le personnel de l'entreprise était au nombre de 3 personnes, maintenant elle compte un personnel de plus de 50 personnes avec son propre siège.

## **2) Missions et Visions**

Missions: Accompagner ses clients dans les meilleures conditions pour la réussite de leurs projets de sécurité

- Comprendre leur organisation, identifier leurs risques, analyser les enjeux, détecter les contraintes et s'adapter à leur budget.
- Mettre en œuvre des solutions rapides, concrètes et efficaces pour satisfaire leurs besoins de protection et de surveillance.
- Offrir une réponse globale qui combine les moyens humains et technologiques pour une sécurité sans faille avec un interlocuteur unique.

Visions : Une vision experte et évolutive pour un dispositif global de sécurité

- ELEC 2000 pense que le conseil, l'accompagnement et la qualité sont les clés d'une relation clients basée sur la confiance et la pérennité.
- Années après années, ELEC 2000 conforte son expertise technologique et technique et fais évoluer ses solutions et ses collaborateurs pour faire face efficacement à la multiplication et à la diversification des risques.

## **3) Structuration de l'entreprise**

L'entreprise a plusieurs services et chaque département a une sous organisation qui règle tous les détails liés aux produits, aux clients, à la finance...

Les services de l'entreprises ELEC 2000 sont :

- La direction générale qui se charge de fixer les objectifs de l'entreprise, prendre les décisions finales relatives à l'évolution, au fonctionnement et aux changements de l'entreprise. Elle se charge aussi de signer les documents qui lient l'entreprise à ses collaborateurs et clients avec l'aide du service juridique qui assure le suivi des questions juridiques liées à l'entreprise. Cela peut inclure la rédaction et la négociation des contrats, la gestion des litiges, la conformité aux réglementations légales et la veille juridique.

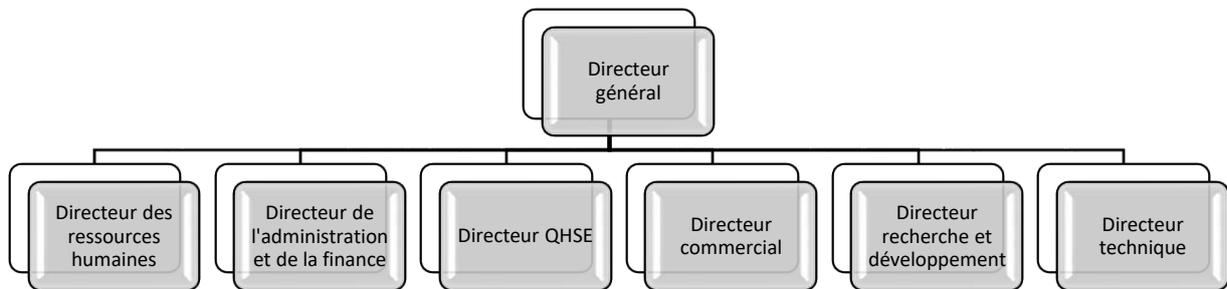
- Le service des ressources humaines qui se charge du recrutement de personnel. Son rôle principal est de veiller au bon fonctionnement de l'entreprise tout en s'assurant que chaque employé effectue correctement son travail. Le service de ressources humaines a pour mission de faire en sorte que l'organisation dispose du personnel nécessaire à son fonctionnement et que ce personnel fasse de son mieux pour améliorer la performance de l'organisation.

- Le service des relations publiques : Le service des relations publiques est responsable de la gestion de la communication de l'entreprise avec les médias, les parties prenantes externes et le public. Il peut s'occuper des relations avec les médias, des campagnes de communication, de la gestion de la réputation de l'entreprise et de la gestion des événements publics.
- Le service administratif et financier qui occupe un poste clé dans l'entreprise. Comme son nom l'indique, il se charge de superviser aussi bien les services administratifs que les services financiers. Ainsi, il veille à la bonne gestion administrative, financière et la bonne gestion générale de l'entreprise.
- Le service qualité hygiène sécurité environnement dont les champs d'action principaux sont la prévention des différents risques professionnels et le respect des normes qualité, hygiène, sécurité et environnement.
- Le service recherche et développement qui se charge de faire le choix des produits adaptés à la clientèle, de conseiller l'entreprise par rapport aux produits modernes du marché.
- Le service commercial qui se charge du marketing de l'entreprise en promouvant ses produits, en négociant avec les clients et les fournisseurs. Ce service fait partie des services les plus importants de l'entreprise car c'est ce qui lui permet de faire ses ventes et de prouver la qualité de ses produits et l'expertise de son personnel.
- Le service d'approvisionnement : Également connu sous le nom de service des achats ou de la chaîne d'approvisionnement, c'est un département essentiel dans de nombreuses entreprises. Il est responsable de l'approvisionnement en matières premières, en produits finis, en équipements et en fournitures nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise. Il est associé au service commercial.
- Le service des relations publiques : Le service des relations publiques est responsable de la gestion de la communication de l'entreprise avec les médias, les parties prenantes externes et le public. Il peut s'occuper des relations avec les médias, des campagnes de communication, de la gestion de la réputation de l'entreprise et de la gestion des événements publics.

-Le service technique qui se charge des projets d'installations, des visites techniques mais aussi d'expliquer au client comment utiliser les produits et systèmes vendus par l'entreprise.

Tous ces services ont un directeur à leur tête.

### Organigramme de l'entreprise



---

### 5) Marketing Mix

Produit : De la détection à la maîtrise du feu, ELEC 2000 intervient à tous les niveaux en proposant des installations allant du système conventionnel à l'adressable. ELEC 2000 a opté pour une diversification dans le but de proposer aux consommateurs différentes gammes de produit :

- **Système d'alarmes anti-intrusion** qui a pour objectif d'alerter au cas où des intrus pénétreraient dans le lieu sécurisé. ELEC 2000 met à la disposition de

ses clients deux systèmes (filaire ou sans fil) adaptés aux exigences de leur environnement.

- **Contrôles d'accès** pour une gestion efficace des accès à travers les badges magnétiques ou le système de tourniquet permettant la sécurisation des lieux et une traçabilité parfaite des entrées & sorties.
- **Caméras de surveillance avec une technologie de pointe** qui repose sur différents systèmes répondant aux exigences de l'environnement, avec une large gamme de produits de haute résolution.
- **Systèmes de sécurité incendie** afin de permettre aux gens de se mettre à l'abri en facilitant l'intervention des pompiers et en freinant la propagation des flammes. Ces systèmes sont capables de détecter l'incendie et de mettre en sécurité un bâtiment.

Ces produits appartiennent au milieu de gamme et à la haute gamme.

**Prix** : La politique commerciale de l'entreprise est adaptée aux différentes gammes de produits. Les prix ne sont pas fixes et dépendent du pouvoir d'achat qu'a le client.

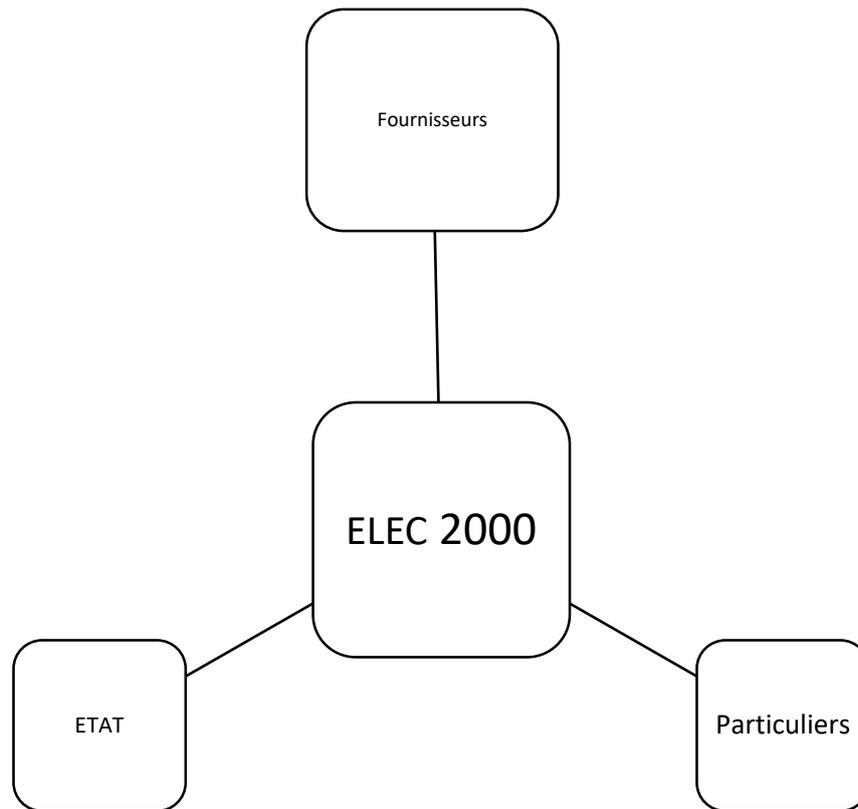
Si le client n'a pas un budget pouvant lui permettre d'acquérir un produit haut de gamme, l'entreprise lui propose une variante de ce produit c'est-à-dire un produit presque similaire à un coût moins élevé. Sinon des remises lui sont offertes afin de lui permettre d'avoir le produit qu'il désire.

**Distribution** : L'entreprise est un distributeur agréé de plusieurs grandes marques, tous les produits qu'elle propose sont exposés au sein de son showroom qui se trouve sur la route de l'ancien aéroport de Dakar.

L'entreprise utilise un circuit direct en ce qui concerne la distribution de ses produits. Cependant ELEC 2000 ne fait que du « Business To Consumer » c'est-à-dire qu'elle ne vise que le grand public, le Business To Consumer ne concerne que les particuliers et les consommateurs finaux.

### **Canal de distribution de ELEC 2000**

ELEC 2000 fait de la représentation et commercialisation de marque dans le marché sénégalais. Ci-après le schéma du circuit de distribution.



**Communication** : L'entreprise est organisée de telle sorte que toutes les informations importantes circulent pour rendre le travail plus efficace et pour éviter les erreurs de gestions. Les différents modes de communication de ELEC 2000 sont les réseaux sociaux, les flyers, les panneaux publicitaires. Le marketing digital est le canal le plus utilisé pour la communication de l'entreprise.

## **6) Forces et faiblesses**

**Tableau N°3** : Tableau des forces et faiblesses

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Plus de 20 ans d'expérience</li><li>- Personnel qualifié</li><li>- Site internet</li><li>- Plusieurs produits sont accessibles</li><li>- Distributeur de plusieurs marques</li><li>- Bonne entente entre les membres du personnel</li><li>- Service accueil très chaleureux</li><li>- Produits modernes</li><li>- Plusieurs fournisseurs internationaux</li><li>- Garantie assurée aux clients</li><li>- Filiale DISSEL</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- L'entreprise n'est pas présente dans les autres régions du Sénégal</li><li>- Pas de publicités sur les chaînes nationales</li><li>- Rupture de stock fréquente</li><li>- Différences de prix avec le marché</li></ul>

Source : Nous-mêmes

**Tableau N°4 : Matrice SWOT**

	<b><u>Opportunités</u></b>	<b><u>Menaces</u></b>
<b><u>Forces</u></b>	<p>L'ancienneté, le personnel qualifié, la large gamme de produits que dispose ELEC 2000 lui permettrait de saisir l'opportunité qu'offre le marché en ce qui concerne les nouveaux marchés.</p> <p>La bonne relation avec ses fournisseurs et la large gamme de ELEC 2000 lui permettront de pouvoir saisir des opportunités de collaborations avec les concurrents pour mieux affiner ses offres.</p>	<p>La crédibilité de ELEC 2000, le renforcement de son GRC lui permettront de rester compétitif face à la menace des nouveaux entrants à savoir les concurrents internationaux et locaux.</p>
<b><u>Faiblesse</u></b>	<p>L'absence de présence en région, l'absence de communication ne faciliteront pas la saisie des opportunités en ce qui concerne les nouveaux marchés.</p> <p>Les prix peu compétitifs ne faciliteront pas la pénétration dans les régions.</p>	<p>L'absence de communication, les prix peu compétitifs faciliteront la pénétration des concurrents dans ce marché</p>

Source : Nous-mêmes

## **Recommandations**

A la suite de notre diagnostic et analyse basé sur le SWOT ainsi que la matrice nous formulons des recommandations à l'endroit de ELEC 2000 :

**Tableau n 5 :** Liste des recommandations

Ref	Recommandations
1	Faire une prospection en région
2	Faire de la communication pour augmenter la notoriété
3	Maitriser l'approvisionnement
4	Ajuster la différenciation de prix avec le marché
5	Développer et consolider la gestion de la relation client
6	Développer le service commercial
7	Garder les bons rapports avec les concurrents
8	Continuer à former et recruter le personnel
9	Consolider et développer les perspectives de développement avec les fournisseurs
10	Développer la gamme de marque

### **Difficultés rencontrées :**

Lors de ce stage nous n'avions eu à rencontrer que quelques difficultés comme ne pas avoir accès à toutes les informations de l'entreprise, un problème de la gestion du temps et le manque d'expérience au début.

A part cela tout le reste s'est bien passé.

## **III. ACTION REALISEE**

### **Présentation de l'action**

La passation de la commande est la concrétisation de l'accord passé entre un fournisseur et son client. Elle fait référence au processus par lequel une entreprise émet officiellement une commande d'achat à un fournisseur pour acquérir des biens, des produits ou des services. Dès que le fournisseur et l'acheteur sont d'accord sur les biens à livrer et le prix à payer, et avant même que la livraison ait eu lieu, il y a vente, c'est-à-dire transfert de propriété, et l'acheteur devient propriétaire du bien. Dans une entreprise, le bilan des commandes est généralement établi et suivi par le service des achats ou le service de la chaîne d'approvisionnement. **1) Objectifs**

- **Objectif personnel :** En effectuant cette action nous avons comme objectif de mettre en avant l'importance des relations humaines, d'avoir de nouvelles connaissances, d'intégrer et d'être à l'aise dans le monde professionnel. Nous avons pour objectif d'apporter aussi une contribution significative à l'entreprise en fournissant un travail de qualité mais aussi contribuer aux projets de l'entreprise.
- **Objectif de l'entreprise :** L'objectif de l'entreprise en nous confiant cette mission était d'améliorer ses relations avec ses fournisseurs, acheter en gros à des prix moyens et éviter la rupture de stock.

### **2) Déroulement de l'action**

L'action que nous avons passé au service commercial qui est la passation de commande chez le fournisseur contribuait à gérer les commandes de produits qui ne se trouvaient plus dans l'entrepôt de l'entreprise et dont les clients en faisaient la demande fréquente. C'est une étape essentielle du processus d'approvisionnement La passation de commande chez le fournisseur se fait en différentes étapes typiques :

1. **Identification des besoins** : L'entreprise détermine ses besoins en matière de biens, de produits ou de services, en fonction de ses objectifs, de la demande des clients et des exigences internes.
2. **Sélection du fournisseur** : L'entreprise sélectionne un fournisseur approprié en fonction de critères tels que la qualité des produits, la réputation, les prix, les délais de livraison, la capacité de production, les conditions de paiement et la conformité aux réglementations.
3. **Préparation de la commande** : L'entreprise prépare les détails de la commande, y compris la quantité, les spécifications des produits, les prix, les conditions de paiement, les délais de livraison et les clauses contractuelles.
4. **Emission de la commande** : L'entreprise envoie la commande officielle au fournisseur, généralement sous forme de bon de commande ou de contrat d'achat. La commande doit être claire, précise et inclure tous les éléments nécessaires pour éviter les malentendus et les litiges ultérieurs.
5. **Confirmation de la commande** : Le fournisseur confirme la réception de la commande et peut apporter des ajustements ou demander des clarifications si nécessaires.
6. **Suivi de la commande** : L'entreprise suit l'état d'avancement de la commande pour s'assurer qu'elle est traitée conformément aux délais convenus. Cela peut inclure la communication régulière avec le fournisseur pour obtenir des mises à jour sur la production, l'expédition et la livraison.
7. **Réception et vérification de la commande** : Lorsque la commande est livrée, l'entreprise la réceptionne et effectue des vérifications de conformité, notamment en s'assurant que les produits sont conformes aux spécifications et en effectuant des contrôles de qualité si nécessaire.
8. **Facturation et paiement** : L'entreprise reçoit la facture correspondant à la commande et procède au paiement selon les conditions convenues avec le fournisseur.

La commande peut être passée de diverses manières :

**-Oralement** : par téléphone ou de vive voix (par prudence et pour pouvoir disposer de preuves en cas de litige, il est recommandé d'adresser une confirmation écrite au fournisseur).

**-Par lettre de commande** : signée par l'acheteur, elle constitue un élément de preuve incontestable.

### **-Par courrier électronique**

**-Par bon de commande** : ce document est un imprimé à en-tête de l'acheteur portant les mentions d'identification le concernant (raison sociale, adresse...) et qui indique la date, les références des marchandises commandées, les quantités, le prix unitaire.

**-Par bulletin de commande** : cet imprimé, conçu par le fournisseur et portant les mentions le concernant (raison sociale, adresse) est complété par l'acheteur.

La commande pour éviter toute ambiguïté concernant son contenu, doit fournir les indications suivantes : le nom de la chose commandée ou du service à fournir avec la quantité, la référence du catalogue, le prix unitaire, le délai ou la date de livraison, le mode d'expédition (port dû, franco de port...), le mode de transport (par camion, par air...), la facturation (nombre de factures nécessaires), les conditions et le mode de paiement (lettre de change, chèque bancaire, au comptant...).

La passation de commande permet à l'entreprise d'acquérir les biens, les produits ou les services nécessaires à son fonctionnement. Cela garantit un approvisionnement régulier et fiable des matières premières, des produits finis ou des services requis pour répondre aux besoins de l'entreprise et de ses clients.

Le fournisseur doit accuser réception de la commande et peut l'accepter, la refuser ou l'accepter sous réserve de modifications. Cette étape est très importante car tous les documents établis pourront servir en cas de litige. Une fois la commande acceptée, elle est transmise aux services qui vont se charger de l'exécuter.

L'entreprise est amenée à rédiger un courrier dans certains cas :

- **confirmation de commande passée par téléphone** ;
- **modification d'une commande** ;
- **annulation d'une commande** (de préférence, lettre recommandée avec accusé de réception) ;
- **relance d'une commande**.

Pour faciliter la rédaction et la saisie du courrier relatif à la commande, l'entreprise peut utiliser des lettres (types ou modèles de lettres) qu'elle doit personnaliser en insérant des informations variables.

Il est important d'établir une communication claire et une relation de confiance avec les fournisseurs pour faciliter la passation de commande et assurer une exécution réussie.

La rédaction d'un courrier sur mesure peut se faire à partir d'un document annoté ou de consignes de rédaction laissées par un responsable de service.

Cependant nous n'avions eu qu'à rédiger des commandes par courrier électronique. Notre rôle était de noter tous les produits qui n'étaient plus à la disposition de l'entreprise et qui étaient souvent demandés par les clients à l'aide d'un logiciel nommé « ODOO ».

Ce logiciel permet de suivre avec précision les niveaux de stock pour chaque produit. Il fournit des informations en temps réel sur les quantités disponibles, les entrées et sorties de stock, les mouvements, les ruptures de stock et les alertes de réapprovisionnement. Il offre une visibilité sur les coûts associés aux stocks, tels que les prix d'achat, les coûts de transport et les coûts de stockage. Il peut également calculer la valeur totale des stocks en fonction des prix d'achat et des quantités disponibles.

Après cela il fallait classer les produits par ordre de priorité pour faciliter la prise de décision lors de la passation des commandes et selon le nombre de demandes et passer ainsi la commande chez les différents fournisseurs en leur faisant souvent part de la date à laquelle l'entreprise voulait recevoir le produit.

En passant les commandes, s'il manquait une seule mention obligatoire nous étions obligée de l'annuler car sinon le fournisseur pourrait nous envoyer un produit contraire à celui que l'entreprise souhaite acheter.

Le fait que l'entreprise commande la plupart du temps des produits haut de gamme et en gros, lui permet de bénéficier de réductions et de faire partie des clients fidèles du fournisseur.

La gestion des commandes touche pratiquement tous les systèmes et processus de la chaîne d'approvisionnement. En somme, la passation de commande chez un fournisseur est un processus essentiel pour garantir l'approvisionnement en produits ou services nécessaires à l'entreprise, répondre aux demandes des clients, contrôler les coûts, optimiser la gestion de la chaîne d'approvisionnement et garantir la qualité des produits ou services reçus. Les entreprises travaillent avec de multiples partenaires et uniquement étrangers.

### **3) Evaluation de l'action**

Durant la réalisation de cette action, nous avons été très engagée et nous avons très vite intégré le personnel afin qu'ils nous guident. L'action que j'ai effectuée au service commercial nous a fait connaître et comprendre beaucoup de choses. Cependant vu

qu'une action qui permet à l'entreprise d'effectuer ses ventes, ce n'est pas une action que nous avons entièrement réalisée nous-même, le personnel qui se charge des achats nous a beaucoup aidé et est intervenu plusieurs fois car ce n'est évident si on n'a pas l'habitude. Néanmoins avec le temps nous avons su faire nos preuves tout en étant sur le terrain.

L'approvisionnement de son entreprise est d'une importance cruciale pour plusieurs raisons. L'approvisionnement régulier et fiable des produits et services nécessaires est essentiel pour maintenir les opérations de l'entreprise. Cela garantit que les produits sont disponibles en quantités suffisantes pour répondre à la demande des clients et éviter les ruptures de stock. En travaillant avec des fournisseurs fiables et en négociant des conditions avantageuses, on peut obtenir des prix compétitifs et réduire les coûts d'achat. Une gestion efficace des stocks permet également de minimiser les coûts liés aux surstocks ou aux pénuries. Un approvisionnement efficace peut favoriser l'innovation et la croissance de l'entreprise. En identifiant de nouveaux fournisseurs, en explorant de nouvelles sources d'approvisionnement et en surveillant les tendances du marché, on peut découvrir de nouvelles opportunités, de nouveaux produits ou de nouvelles techniques, ce qui peut stimuler la croissance de l'entreprise. En somme, l'approvisionnement est un élément essentiel de la gestion d'entreprise. Une bonne gestion de l'approvisionnement garantit la disponibilité des produits et services, satisfait les clients, optimise les coûts, assure la qualité, réduit les risques et favorise la croissance de l'entreprise.

## IV. BILAN DU STAGE

**Tableau N°6 :** Connaissance de l'entreprise

GRILLE 1		CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE			
	CRITÈRES	VOTRE ÉVALUATION			
		Passable	Assez-bien	Bien	Très bien
1	L'activité principale de l'entreprise				✓
2	Les données chiffrées			✓	
3	Rôle des différents services				✓
4	Structuration, communication interne				✓
5	Connaissance de l'environnement				✓

Source : Nous-mêmes

- JUSTIFICATION

1. L'entreprise est experte et meilleure dans son domaine au Sénégal.
2. Le service commercial nous a fourni plusieurs données chiffrées.
3. Le personnel est très performant
4. L'entreprise est bien structurée, en plus de cela la communication est fluide entre le directeur et les employés, une réunion générale est souvent organisée par le directeur. La communication est le facteur clé chez ELEC 2000, une bonne organisation permet un bon fonctionnement de l'entreprise.
5. L'environnement est bien connu car il a impacté tous les secteurs d'activité.

**Tableau N°7 : Action professionnelle réalisée**

GRILLE 2		ACTIONS RÉALISÉES			
	CRITÈRES	VOTRE ÉVALUATION			
		Passable	Assez-bien	Bien	Très bien
1.	Maîtrise des actions réalisées			✓	
2.	Accès aux informations			✓	
3.	Encadrement par le Maître de stage				✓
4.	Encadrement par les employés de l'entreprise			✓	

Source : Nous-mêmes

- JUSTIFICATION

1. Nous avons bien maitrisé les actions car après plusieurs explications, nous les avons effectuées sans problèmes.
2. Chaque employé des différents services nous a fourni toutes les informations dont on avait besoin et mon maitre de stage m'a donné une fiche ou il y'avait tous les éléments de l'entreprise. Nous avons aussi été autorisé à utiliser l'ordinateur principal de l'entreprise pour accéder à beaucoup plus d'informations concernant les produits, les ventes, les prix...
3. Notre maitre de stage a été très disponible et nous a encadré comme il se devait en nous donnant toutes les techniques concernant le travail qu'on devait faire.

4. Les employés de l'entreprise nous ont très vite intégré parmi eux en plus de cela ils nous ont tous expliqué leurs fonctions dans l'entreprise.

**Tableau N°8:** Qualités requises

GRILLE 3 QUALITÉS REQUISES EN MILIEU PROFESSIONNEL					
QUALITES	EVALUATION				Justification du choix de cette qualité
	Pas sabl e	Ass ez- bie n	Bie n	Très bien	
1. Patience				✓	Nous avons été très patiente car les fournisseurs prennent leur temps en ce qui concerne les réponses.
2. Sens du travail en équipe			✓		La plupart du temps nous avons eu à travailler en équipe avec les employés du service commercial.
3. Rigueur			✓		Dès notre premier jour nous avons été rigoureuses selon le personnel

Source : Nous-mêmes

**Tableau N°9:**Évaluation générale du stage

QUALITÉS	Passable	Assez-bien	Bien	Très bien	JUSTIFICATION
Qualité du stage en général				✓	Le stage s'est très bien passé et nous avons vraiment aimé l'action effectuée chez ELEC 2000.
Qualité de l'encadrement				✓	Le maitre de stage nous a été d'une grande aide.
Qualité de l'accueil et des relations avec les agents				✓	Ils nous ont intégré dès le premier jour et ont tous été à l'écoute avec nous.

Source : Nous-mêmes

## **CONCLUSION**

Commercialiser des matériels de sécurité est très important car c'est une contribution à la sécurité publique. La commercialisation de matériels de sécurité peut générer des revenus stables et durables, car il s'agit d'un domaine qui nécessite souvent des mises à jour et des renouvellements périodiques

. Le stage effectué à l'entreprise ELEC 2000 a été très utile pour nous car il nous a permis d'intégrer le monde professionnel d'acquérir de nouvelles connaissances.

ELEC 2000 maîtrise son secteur d'activité qui est la fourniture et la pose de systèmes de sécurité électronique et l'intégration de solutions de sécurité et ses autres actions de marketing qui n'ont qu'un seul but : attirer les clients et les fidéliser au maximum.

Ce passage en entreprise avait pour but de nous permettre de découvrir le milieu professionnel. Toutes les conditions étaient réunies pour permettre une intégration rapide, une motivation consistante, une grande implication et par conséquent un travail de qualité.

Grace à un personnel très sociable et compétent notre intégration s'est faite naturellement et des liens se sont rapidement créés. C'est un avantage pour l'entreprise de pouvoir combiner travail et rigueur d'une part, avec plaisir et ouverture d'autre part.

Notre motivation était au rendez-vous pour que nous puissions aussi faire nos preuves et montrer de quoi nous étions capable. Nous avons pu montrer notre implication et effectuer de nombreuses tâches.

## WEBOGRAPHIE

<https://www.unesco.org/en>

<https://www.bbc.com/news/world-61570444>

<https://www.afd.fr/en/page-region-pays/senegal>

<https://elec2000senegal.com/>

<https://www.banquemondiale.org/fr/country/senegal/publication/senegal-economic-update-2023>

Dakar, le 10/07/2023 à 14h57

# ANNEXES

## Annexe n°1 :Caméra de surveillance installée dans la ville de Dakar





## Annexe n°2 :Exemple de courrier électronique réalisé

Dear Sir or Madam,

I hope this email finds you well. I am reaching out to you on behalf of our company, ELEC 2000 to place an order for our needs.

We are aware of your excellent reputation as a security systems provider, and we have been impressed with the quality of your products and services. Therefore, we would like to place an order for the following items:

- 
- 
- 

Please find attached the complete list of items we would like to order, along with their respective references. We kindly request a detailed quotation that includes unit prices, any applicable delivery fees, and estimated delivery times.

Additionally, please inform us of the accepted payment methods and whether you offer discounts for bulk orders or repeat customers. We aim to establish a long-term

customers. We aim to establish a long-term business relationship with reliable partners, and we believe your company can meet our requirements.

We would appreciate receiving this order as soon as possible, as we rely on these items to support our business operations. If you have any further questions or require additional information, please don't hesitate to contact us.

We value your professionalism and promptness in processing our request. We look forward to receiving your quotation and continuing this fruitful collaboration.

Thank you sincerely for your attention and diligence. We anticipate your response and send our best regards.

Yours faithfully,

FALL Aida Halima

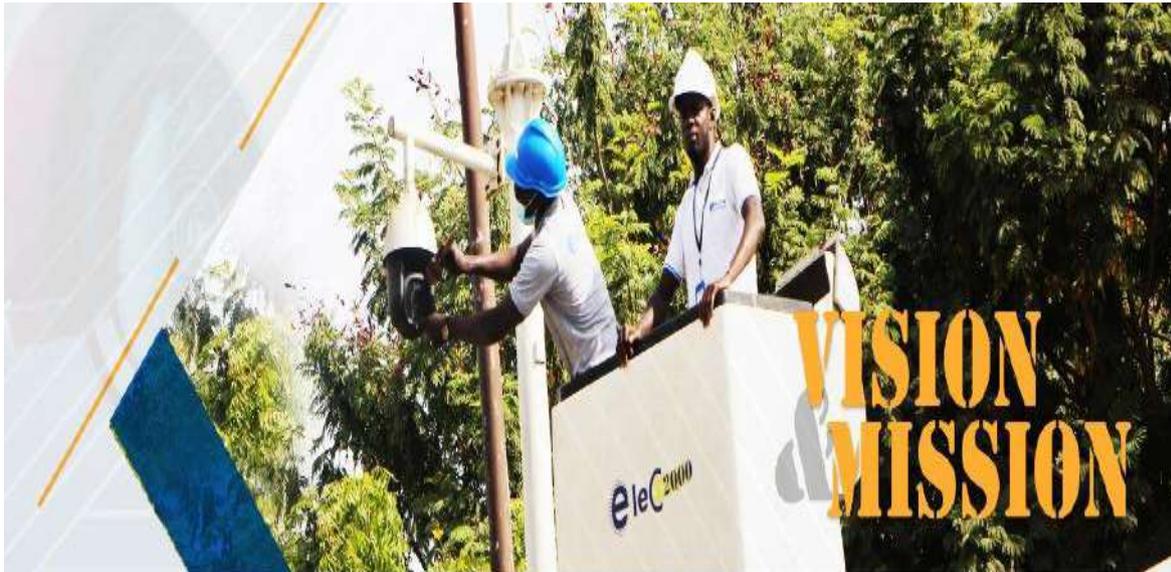
Intern in the commercial departement

ELEC 2000

eleccom2000@gmail.com

1) Annexe n°3 : Affiches publicitaires





**VISION  
MISSION**

*Plus moderne, plus design, plus simple d'utilisation, moins cher et sans travaux !  
Nous réalisons et installons votre projet Domotique dans tout le Sénégal et même ailleurs.*



**SECURITE  
INCENDIE**

*Un service de qualité dans la sécurité et la protection  
Incendie pour les particuliers et entreprises au travers  
d'une expertise et d'un savoir sans pareil.*

# **TABLE DES MATIERES**

<b>DEDICACES :</b> .....	I
<b>REMERCIEMENTS :</b> .....	II
<b>Liste des abréviations</b> .....	III
<b>SOMMAIRE</b> .....	IV
<b>INTRODUCTION GENERALE</b> .....	1
<b>I. ETUDE DE L'ENVIRONNEMENT</b> .....	2
<b>1) Le macro environnement</b> .....	2
<b>1.1) L'environnement politique</b> .....	2
<b>1.2) L'environnement économique</b> .....	2
<b>1.3) L'environnement socio-culturel</b> .....	3
<b>1.4) L'environnement technologique</b> .....	3
<b>1.5) L'environnement écologique</b> .....	4
<b>II. DECOUVERTE DE L'ENTREPRISE</b> .....	7
Missions: Accompagner ses clients dans les meilleures conditions pour la réussite de leurs projets de sécurité.....	8
Visions : Une vision experte et évolutive pour un dispositif global de sécurité .....	8
<b>III. ACTION REALISEE</b> .....	16
<b>IV. BILAN DU STAGE</b> .....	21
<b>Tableau N°6 : Connaissance de l'entreprise</b> .....	21
<b>CRITÈRES</b> .....	21
<b>CRITÈRES</b> .....	22
<b>CONCLUSION</b> .....	25
<b>ANNEXES</b> .....	V
❖ <b>WEBOGRAPHIE</b> .....	26
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	XI