

## Proposition de correction cas Dakar Dem Dikk

### 1. Définir les termes suivants :

- Le management est l'action ou l'art de conduire une organisation, de diriger, de planifier, de contrôler et de coordonner ses ressources, dans le but d'atteindre des objectifs prédéfinis.
- La compétitivité est la capacité d'une entreprise à affronter ces concurrents sur un marché.
- La performance est la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs en utilisant ses ressources de manière efficace (en atteignant les résultats attendus) et efficiente (en utilisant le moins de ressources possible).
- L'innovation est le fait d'introduire quelque chose de nouveau, que ce soit un produit, un service, un procédé ou une manière de travailler, pour répondre à un besoin ou améliorer les performances d'une organisation.
- La RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) désigne l'engagement volontaire des entreprises à agir de manière responsable envers la société et l'environnement, tout en poursuivant leurs objectifs économiques. La RSE permet aux entreprises de contribuer positivement à la société tout en améliorant leur image et leur performance.
- La stratégie est l'ensemble des décisions et des actions prises par une organisation pour atteindre ses objectifs à long terme, en s'adaptant à son environnement et en utilisant efficacement ses ressources.

### 2. Montrer que Dakar Dem Dikk œuvre dans le cadre de la démarche RSE

Eléments constitutifs		Caractéristiques
Type d'organisation		Entreprise publique
Finalités	Financière	Recherche de profit
	sociétale	Assure une mobilité accessible à tous y compris pour la population à mobilité réduite.
Taille		Grande entreprise
Statut juridique		Société anonyme
Métier		Transport
Secteur d'activité		Secteur tertiaire
CAG		International
Ressources	Financières	1.5 Milliards
	matérielles	Bus et infrastructures
	humaines	Le personnel estimé à 3122
	Immatérielles	Le logo de la société, les noms commerciaux Sénégal DEM DIKK, Dakar DEM DIKK et Afrique DEM DIKK

### 3. Montrer que Dakar Dem Dikk œuvre dans le cadre de la démarche RSE.

Dakar Dem Dikk œuvre dans le cadre de la RSE à travers :

- Le transport gratuit pour les personnes handicapées.
- Les aménagements pour les personnes à mobilité réduite.
- L'entretien gratuit de bus scolaires pour des centres spécifiques.

Elle cherche à améliorer à travers ces actions les conditions de vies des personnes à mobilités réduites.

### 4. Identifier les stratégies actuelles de Dakar Dem Dikk. Citer les avantages et les inconvénients de ces stratégies.

Les stratégies identifiées sont la diversification et la différenciation.

- **La stratégie de diversification** consiste à développer ou acquérir de nouvelles activités. Elle permet d'assurer la croissance de l'entreprise et sa performance globale en générant des revenus supplémentaires.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elle Réduit et diversifie les risques d'exploitation.</li><li>• Permet de diversifier leur clientèle.</li><li>• Permet de varier les sources de revenus.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permet une dispersion des ressources et des compétences de l'entreprise</li><li>• Entraîne une perte de synergie</li><li>• Investissements risqués et financements parfois très élevés</li></ul>

- La stratégie de différenciation consiste La stratégie consiste pour une entreprise à se distinguer de ses concurrents en proposant des produits ou services perçus comme uniques ou supérieurs par les clients. Cette unicité peut reposer sur des caractéristiques spécifiques telles que la qualité, le design, l'innovation, le service client, ou encore l'image de marque.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"><li>• Réduction de la concurrence par les prix</li><li>• Fidélisation des clients</li><li>• Les clients sont prêts à payer plus cher pour un produit unique ou de qualité supérieure.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coûts élevés</li><li>• Risque d'imitation réduisant l'avantage concurrentiel.</li><li>• Elle réduit l'accessibilité à un marché de masse, car elle cible souvent un segment spécifique.</li></ul>

## 5. Effectuer le diagnostic stratégique

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entreprise publique bénéficiant du soutien de l'État sénégalais.</li> <li>- Offre diversifiée (transport urbain, interurbain, international, AIBD).</li> <li>- Innovations récentes : paiements sans contact, systèmes anti-surcharge.</li> <li>- Initiatives sociales (gratuité pour les handicapés, entretien gratuit).</li> <li>- Capacité à transporter 40 millions de voyageurs/an en milieu urbain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dette insoutenable de 4,9 milliards de francs CFA.</li> <li>- Masse salariale élevée (+60 %).</li> <li>- Mauvaise gestion des recettes (25 % des receveurs ne reversent pas les fonds).</li> <li>- Faible part de marché (6 % des déplacements motorisés à Dakar).</li> <li>- Longues attentes aux arrêts de bus et insuffisance de places assises.</li> <li>- Dégradation des bus (150 bus détruits, dont 11 calcinés depuis 2009).</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande croissante de mobilité à Dakar et dans les régions.</li> <li>- Modernisation des services pour répondre aux besoins des usagers.</li> <li>- Amélioration de l'accessibilité grâce aux innovations technologiques.</li> <li>- Sensibilisation accrue à la mobilité durable et à l'inclusion sociale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concurrence accrue des opérateurs privés (AFTU, taxis clandos, cars rapides).</li> <li>- Insécurité et vandalisme affectant les opérations.</li> <li>- Tensions sociales et politiques impactant l'activité.</li> <li>- Risques financiers liés à la dette et aux pertes quotidiennes (40M CFA/jour).</li> </ul>

## 6. Identifier les problèmes de DDD

- **Problèmes financiers** liés à une dette insoutenable de 4,9 milliards de francs CFA, masse salariale élevée (+60 %) et mauvaise gestion des recettes (25 % des receveurs ne reversent pas les fonds).
- **Faible performance opérationnelle** liés à une faible part de marché (6 % des déplacements motorisés à Dakar) et à des longues attentes des usagers aux arrêts de bus et insuffisance de places assises.