



MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

Cas Dakar Dem Dikk



I- Présentation

Dakar Dem Dikk S.A a été créée le **30 Décembre 2000** et a débuté ses activités en **janvier 2001**. Grâce à un personnel dévoué, cette entreprise a révolutionné la mobilité au fil des années. Elle offre un service public de transport moderne et adapté aux exigences de mobilité actuelles et futures.

Son objectif est d'assurer la mobilité des personnes et des biens par un système de transport public multimodal, efficace et sécurisé.

Dakar Dem Dikk est une Société anonyme de droit Sénégalais à participation publique majoritaire. Son capital social est évalué à un milliard cinq cent millions de francs CFA (**1 500 000 000CFA**), est réparti comme suit : **76,66 %** détenus par l'Etat du Sénégal, **13,33 %** par le GIE « And Ligueey Diarignou » (ancien personnel de la défunte Sotrac), **3,33 %** par CNART A assurances, **3,33 %** par Sénécartours et **3,33 %** par le GIE « Solidarité ». En **octobre 2024**, l'entreprise comptait **3122** salariés, selon son directeur général, M Mbengue.

II- Document 1 : Produits et services de DDD

Dakar Dem Dikk propose quatre principales offres de transport :

- **Réseau Urbain** : il assure le transport collectif dans la région de Dakar, avec **40 millions** de voyageurs transportés par an.
- **Réseau interurbain** : exploité par **Sénégal Dem Dikk**, il couvre **80 lignes** interurbaines et réalise 2,5 millions de voyage par an.
- **Réseau international** : **Afrique Dem Dikk** transporte les usagers vers plusieurs pays d'Afrique de l'Ouest depuis Dakar.
- **Express AIBD** : des navettes express relient en toute sécurité l'Aéroport International Blaise Diagne (AIBD).

Au-delà des offres de transport traditionnels, l'organisation a mis en place des services modernes adaptés aux besoins des usagers :

D'une part, elle propose, un service de location de véhicules, une régie publicitaire, un service d'expédition de colis et de marchandises, avec livraison en **24 heures**, un service de mécanique pour l'entretien des véhicules légers et camions.

D'autre part, elle propose des lignes express avec des arrêts limités pour réduire le temps de trajets pour des usagers premium, propose des abonnements pour les usagers réguliers avec des avantages (réductions, accès prioritaire, etc.) et propose des bus scolaires pour les élèves des grandes écoles et lycées.

III- Document 2 : le marché des transports à Dakar

A Dakar la mobilité des personnes est assurée par les cars rapides (anciens camions Renault transformés pour le transport de passagers après **1945**), les minibus Ndiaga Ndiaye de **35 places** et les taxis clandos (taxis collectifs) qui ont proliféré à partir des années **1980**. Ces véhicules concurrencent les bus de la société de transport publics Dakar Dem Dikk, les taxis jaune-noir individuels avec licences, les minibus Tata et King Long exploités par l'association pour le financement des transports urbains (**AFTU**) depuis **2004**.

Cependant, malgré ces différents moyens de transport, si on se base sur l'étude initiée par la Fondation Friedrich Ebert sur les défis de l'urbanisation à Dakar, **70 %** des déplacements dans la capitale sénégalaise se font à pied. Cela qu'à Dakar, seulement **30 %** des déplacements sont motorisés, et ils sont assurés à plus de **80 %** par les transports collectifs.

Dans cette proportion, seulement **6 %** de la demande est assurée par Dakar Dem Dikk, l'opérateur public de transport en commun par bus. La majeure partie des besoins est satisfaite par des opérateurs privés, notamment les minibus **AFTU** plus connus sous le nom de « **Tata** », les cars rapides et les taxis clandos, dont les parts de marché sont respectivement de **35 %**, **20 %** et **12 %** des déplacements. Les services de l'opérateur public sont décriés par les usagers en raison des longues attentes aux arrêts bus et de l'insuffisance de places assises à bord.

IV- Document 3 : les défis DDD

Selon la déclaration de son Directeur Général M. Mbengue lors d'une conférence de presse, la situation financière de Dakar Dem Dikk est marquée par une dette insoutenable, estimée à **4,9 milliards** de francs CFA. Cette situation s'explique par une augmentation du nombre de salariés, qui est passé du simple au double et a entraîné une hausse de la masse salariale de près de **60 %**, et au fait que **25 %** des receveurs à bord des bus **DDD** ne lui reversent pas les montants reçus des usagers.

De plus ces dernières années, l'entreprise a été confrontée à des défis majeurs liés à l'insécurité, aux tensions sociales et politiques, et à des actes de vandalisme. Selon l'ancien Directeur Général, **150 bus** ont été détruits, dont 11 calcinés, depuis **2009**. Lorsque les bus sont retirés de la circulation pour des raisons de sécurité, les pertes sont estimées à plus d'une quarantaine de millions de francs CFA en une journée.

V- Documents 4 : Inclusion sociale et innovation

Dakar Dem Dikk œuvre pour une mobilité accessible à tous. A l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées, l'organisation a présenté plusieurs actions concrètes et mesurables :

- Le transport gratuit de **1600 personnes** en situation de handicap.
- Des aménagements spécifiques pour des personnes à mobilité réduite
- L'entretien gratuit du bus scolaire du centre Talibou Dabo.

Par ailleurs toujours dans la recherche de solidifier sa position sur le marché, **DDD** a annoncé lors de **la 32^e édition** de la Foire Internationale de Dakar une série d'innovation destinées à moderniser et à améliorer le quotidien des usagers. Elle compte proposer des bus aux couleurs du drapeau sénégalais avec des paiements sans contact, un système de comptage pour mettre fin à la surcharge et accessibilité renforcée pour tous.

QUESTIONS

- 1- Définir les termes suivants : **Management, Compétitivité, Performance, Innovation, RSE et Stratégie.** (03 points)
- 2- Caractériser l'organisation Dakar Dem Dikk en termes de **type d'organisation, finalités, taille, métier, secteur d'activité, statut juridique, ressources et champs d'action géographique.** (04 points)
- 3- Montrer que Dakar Dem Dikk œuvre dans le cadre de la démarche RSE. (01 point)
- 4- Identifier les stratégies actuelles de Dakar Dem Dikk. Citer les avantages et les inconvénients de ces stratégies. (03 points)
- 5- Effectuer le diagnostic stratégique de Dakar Dem Dikk. (06 points)
- 6- Identifier les problèmes de management de Dakar Dem Dikk. (01 point)
- 7- Proposer des solutions aux problèmes identifiés. (02 points)

Sources :

<https://demdikk.sn>

[https :aps.sn/la-société-ddd-estconfrontee-a-une-dette-de-49milliards-de-francs-cfa-et-a-une-masse-salariale-insoutenable/](https://aps.sn/la-société-ddd-estconfrontee-a-une-dette-de-49milliards-de-francs-cfa-et-a-une-masse-salariale-insoutenable/)

<https://www.seneneews.com/actualités/a-dieu-les-tickets-papiers-et-les-surcharges-dakar-dem-dikk-annonce-des-innovations-de-taille-518390.html>

<https://www.agenceecofin.com/transports/3003-96221-senegal-la-marche-represente-70-des-deplacements-a-dakar-fondation-friedrich-ebert>

<https://www.seneneews.com/actualites/saccage-des-bus-ddd-et -aftu-150-bus-deteriores-11-calcines-depuis-2009 82828.html>