

REPUBLIQUE DU SENEGAL



Un peuple-un but- une foi

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

INSTITUT SUPERIEUR DES TRANSPORTS – MEMBRE DU GROUPE SUP DE CO DAKAR



Boulevard de l'Est rue 3 prolongée
Point E. BP : 21354 Dakar – Tel : 33
859 95 95 / 33 823 25 14 Fax : +221 33
860 52 02 www.supdeco.sn /
ist@supdeco.sn



7, Avenue Faidherbe – BP : 21354
Dakar – Sénégal 75222al – Tel : (+221) 33
89 19 Fax: +221 33 821 50 74
www.supdeco.sn/supdeco@supdeco.sn

THEME :
ANALYSE DE SYSTEME DE LIVRAISON DES
MARCHANDISES DANS LE E-COMMERCE DANS LA VILLE
DE DAKAR : CAS DE JUMIA

Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du
Bachelor en Logistique et Transport

Présenté par :

Mlle. AICHA ITHO MOHAMED

Sous la direction de :

M. NZUDIE KENMOGNE GUY

Enseignant à l'IST

Année académique : 2020– 2021

**Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de
Dakar : Cas de Jumia**

DEDICACE

A mes chers parents, pour leurs encouragements permanents, et soutien moral.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier le Tout Puissant, ALLAH qui m'a donné la santé, la force, la volonté, le courage d'accomplir ce travail.

Ensuite notre responsable et encadreur Monsieur NZUDIE GUY, pour le temps qu'il a consacré et pour son suivi également pour son soutien, qu'il n'a cessé de nous prodiguer tout au long de la rédaction de ce mémoire.

Nous remercions également toute l'équipe pédagogique de **SUPDECO** et les intervenants professionnels responsables de la formation **TRANSPORT ET LOGISTIQUE**, pour avoir assuré la partie théorique de celle-ci.

Le présent travail n'est pas seulement le fruit de mes propres efforts, mais aussi les efforts de certaines personnes à qui j'exprime mes vifs remerciements :

A mes deux parents. Pour tous les sacrifices que vous avez faits, pour ce que vous avez donné, pour tout votre amour et diligence.

Mention spéciale à ma mère exceptionnelle aucun remerciement ne serait exprimé à l'estime et le respect que j'ai toujours eu pour elle, ma mère est une modèle de persévérance, de courage et de générosité. Ce travail est le fruit de tes sacrifices que tu as consentis pour mon éducation et ma formation. **EBAS ADOU ROBLEH** tu es une mère que tout le monde aimerait avoir maman.

Que vous trouviez dans ce travail toute l'affection que je ressens pour vous et toute ma profonde gratitude.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

RESUME

Avec 90% des échanges commerciaux dans le monde réalisés par le e-commerce électronique s'est très rapidement développée durant ces dernières années et cela du à l'apparition de nouvelles technologies et surtout l'évolution de l'internet haut de débit qui offre une grande facilité d'une part du côté des clients et d'autre part du côté des entreprises. Le présent thème porte sur « l'Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas Jumia ». Il faut que la livraison des marchandises, autrement dit, c'est la remise d'une marchandise ou d'une chose à la personne qui l'acquiert qui en est propriétaire. C'est également une opération qui consiste à mettre un bien à la disposition du propriétaire. Généralement, dans une entreprise du e-commerce on a également des livraisons à domicile ou des livraisons au point de vente (point de relais). Cela veut dire qu'étant à la maison nous pouvons commander n'importe quel article dans le monde entier tout en facilitant la livraison et en minimisant les différents coûts. Cependant le Sénégal compte 16 millions d'habitants, selon l'étude de la Banque mondiale de 2015, il est rapporté que plus de 1 million de Sénégalais aurait effectué des achats en ligne. Pour cela le Sénégal est connu dans le 10^{ème} pays de l'Afrique de l'ouest dans le e-commerce, on peut noter que les mises à jour d'expédition rendent la livraison rapide disponible aux clients. Elles permettent également de diminuer largement le délai de la livraison des commandes. Nous avons jugé pertinent de prendre un géant du e-commerce (Jumia) pour faire notre analyse. Pour cela nous avons développé deux grandes chapitres, à la fin de ce chapitre nous avons apporté des recommandations qui nous ont permis d'améliorer la qualité du travail.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

ABSTRACT

With 90% of trade in the world carried out by electronic e-commerce has developed very rapidly in recent years and this is due to the appearance of new technologies and especially the evolution of high-speed internet which offers great ease on the one hand on the side and on the other hand on the business side. This topic focuses on "Analysis of the delivery system of goods in e-commerce in the city of Dakar: Case jumia". The delivery of goods, in other words, must be the handing over of a good or thing to the person who acquires it who owns it. It is also an operation which consists in making a good available to the owner. Generally, in an e-commerce company we also have home deliveries or deliveries to the point of sale (relay point). This means that being at home we can order any item anywhere in the world while facilitating delivery and minimizing various costs. However Senegal has 16 million inhabitants, according to the World Bank's 2015 study, it is reported that over 1 million Senegalese have made purchases online. For this Senegal is known as the 10 leading country in West Africa in e-commerce, it can be noted that shipping updates make fast delivery available to customers. They also make it possible to greatly reduce the time taken for the delivery of orders. We considered it appropriate to take an e-commerce giant (Jumia) to do our analysis. For this we have developed two main chapters, at the end of this chapter we have made recommendations that have enabled us to improve the quality of work.

LISTE DES ABREVIATIONS

AIG:Africa internet Group

EYH: Expand your horizons

GRC : Gestion de la relation client

JMIA:Jumia Technologies AG

NYSE:New York Stock Exchange

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Jumia de livraison	11
Figure 2 : le piago (un moyen de livraison chez jumia).....	12
Figure 3 : le camion (service de livraison de jumia)	12
Figure 4 : La moto (un moyen de livraison).....	12
Figure 5 : le personnel de Jumia.....	13

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Représentation sur le genre des employés.....	15
Graphique 2 : Représentation sur le poste des employés	16
Graphique 3 : Représentation sur l’ancienneté des employés	17
Graphique 4 : Représentation sur les moyens de livraison les plus utilisés	18
Graphique 5 : Représentation sur la Livraison des commandes	19
Graphique 6 : Représentation du délai de la livraison	20
Graphique 7 : Représentation sur les marchandises abimées.....	22
Graphique 8 : Représentation sur le retour des produits	23

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Informations sur le genre des employés.....	15
Tableau II : Informations sur le poste des employés.....	16
Tableau III : Information sur l’ancienneté des employés.....	17
Tableau IV : Informations sur les moyens de livraison les plus utilisés	18
Tableau V : La livraison des commandes	19
Tableau VI : Information sur délai de la livraison	20
Tableau VII : Les marchandises abimées.....	21
Tableau VIII : Information sur le retour des produits	22

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	4
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	5
SECTION 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	5
SECTION 2 : ACTIVITES DE L'ENTREPRISE	9
CHAPITRE 2: CADRE ANALYTIQUE ET RECOMMANDATIONS.....	14
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	15
Section 1 : Présentation et commentaire des résultats obtenus	15
Section 2 : Analyse SWOT et recommandation.....	24
CONCLUSION GENERALE	29
BIBLIOGRAPHIE	31
ANNEXES	33
TABLE DES MATIERES	40

INTRODUCTION GENERALE

Depuis le début du 21^{ème} siècle, des entreprises naissent chaque jour avec des objectifs bien définis. Certaines ont été créées pour fabriquer tandis que d'autres pour vendre. Dans tous les cas, ce sont des marchandises. Ces dernières sont des objets, des biens ou des produits qui se vendent ou s'achètent. Dans les entreprises industrielles, les marchandises à acheter seront les matières premières, les produits finis, les produits semi finis ou même les rebus ; tandis que dans les entreprises à faible valeur ajoutée (score, superette, mini marché...), les marchandises sont achetées et vendues en l'état. Les marchandises peuvent se présenter sous diverses formes ; elles peuvent être des produits liquides, solides, gazeux, il peut s'agir aussi des denrées périssables et produits dangereux....Etant destinées au commerce, elles ne doivent pas faire l'objet d'une prohibition. Dans ce contexte, les marchandises se réfèrent aux colis (produits de luxe, de santé, les biens de grande consommation, les vins et spiritueux...) et au courrier. Après avoir produit ou fabriquer les marchandises, celles-ci sont destinées à être consommées par les différents consommateurs. Pour assurer cela, plusieurs moyens sont utilisés afin de faire écouler ces marchandises. L'apparition et la banalisation d'internet ont considérablement modifié l'organisation du commerce dans sa globalité. En effet, le développement de la vente en ligne a ouvert de toutes nouvelles perspectives en termes de choix de consommation, offrant aux particuliers et professionnels la possibilité d'acheter à toute heure et en tous lieux. Les contraintes spatio-temporelles jusque-là très fortes ont quasiment disparues. Mais la révolution numérique ne s'arrête pas là. Aujourd'hui, les innovations sont de plus en plus nombreuses et fréquentes, tant au niveau technologique (Smartphones, tablettes, applications...) qu'au niveau fonctionnel (paiement sans contact, portefeuille en ligne, e cartes cadeaux...). Avec cela le commerce électronique est devenu incontournable, il est aussi appelé E-commerce. Le commerce électronique (E-commerce) comprend tout ce qui permet les transactions commerciales s'effectuant sur Internet (bien évidemment des commandes en ligne) à partir des différents types de terminaux (ordinateurs, tablettes, Smartphones, consoles, TV connectées) sur des sites e-commerce ou applications mobiles marchandes. Le commerce électronique consiste simplement à créer, à contrôler et à développer des relations commerciales en lignes. La fonction commerciale est la plus touchée avec l'évolution constante de la technologie, malgré les difficultés auxquelles sont confrontés et avec certaines contraintes liées au temps et aux dépenses, certaines personnes préfèrent passer des commandes en ligne et leur faire parvenir les marchandises par la livraison (que ça soit par un intermédiaire ou un livreur). De ce fait, de nos jours le développement de la technologie leur facilite des moyens de communication c'est-à-dire qu'on a plus besoin de

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

passer par plusieurs étapes pour valider les colis tel que le profit de colis doit être remis par des intermédiaires plus connus sous les noms « facteurs » et qu'après envoyé par l'email ou par la poste dont le prix dépend de la destination finale (pays, région, continent). Au Sénégal, comme dans beaucoup d'autres pays, le E-commerce est en train de monter en puissance, nous allons d'ailleurs cadrer notre étude sur le cas de l'une des grandes entreprises de E-commerce qui s'y trouve, il s'agit par-là de Jumia. Cette dernière vend des produits via sa plateforme et les livre à ses clients partout sur Dakar. De ce fait, une fois le produit vendu, le consommateur doit recevoir sa marchandise par livraison. La livraison est la remise d'une marchandise ou d'une chose à la personne qui l'a acquise ou qui en est propriétaire. C'est également une opération qui consiste à mettre un bien à la disposition du propriétaire. Généralement, dans un contrat de vente on parle de livraison à domicile lorsqu'il y a remise effective de la marchandise à l'acheteur (par le vendeur) selon les termes convenus. En effet la livraison peut se faire selon l'incoterm¹ retenu. Le système de livraison est l'âme de la plateforme comme outil de différenciation car elle seule qui permet la satisfaction et la garantie que le produit est reçu, de ce fait le produit ainsi l'entreprise gagne la confiance de ses clients. Le principe sur lesquelles repose système de livraison est les frais, le délai et la méthode, il apparaît nécessaire de mettre en œuvre de moyens afin de ne pas laisser les frais et le délai entrain celle-ci dans un déclin. L'objectif de notre recherche est d'analyser le système de livraison des marchandises dans l'e-commerce dans le but de contribuer à faciliter la livraison des colis et par-delà améliorer sa compétitivité vis à vis des autres entreprises des commerces, d'où notre thème «**Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia**» L'atteinte de cet objectif passe par la réponse à cette problématique résumer par la question« **comment faciliter la livraison des colis par la mise en place d'un adressage adéquat et effectif des rues et des maisons dans la ville de Dakar?** ». Cette question centrale, pour être mieux appréciée dans tous ses aspects et lui apporter la meilleure réponse possible par les questions subsidiaires suivantes : **Quel est l'importance de l'adressage des rues et des maisons ? Comment cet adressage peut faciliter la livraison des colis ?** L'ensemble de ces interrogations constitue le corpus qui justifie le choix de notre thème analyse. En vue de cerner à fond les implications de cette analyse, nous allons tout d'abord présenter l'entreprise JUMIA sur la ville de DAKAR, ensuite présenter les différents du système de livraison des

¹ Terme normalisé qui définit les obligations et les responsabilités respectives du vendeur et de l'acheteur dans le commerce international

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

marchandises en e-commerce et enfin nous allons faire une analyse des informations recueillies et donner des recommandations pour l'amélioration.

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

Ce chapitre verra la déclinaison de l'historique du Jumia depuis sa création à nos jours en retraçant, les différentes mutations institutionnelles.

SECTION 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Jumia est une plateforme Pan-Africaine de commerce électronique fondée au Nigeria en 2012 le groupe panafricain Africa Internet Group, qui se promet comme un centre commercial en ligne. La plateforme de Jumia est une « Marketplace », qui met en relation des vendeurs et des acheteurs, en mettant à leur disposition un service logistique, permettant l'expédition et la livraison des colis en plus d'un service de paiement. Plus de 80 000 vendeurs proposent une large gamme de produits et de services à la demande.

Elle est présente dans 14 pays africains dont l'Algérie, le Maroc, la Tunisie, le Kenya, l'Égypte, l'Ouganda, le Sénégal, le Ghana, l'Afrique du Sud et la Côte d'Ivoire.

Ce site offre des produits dans un large éventail de catégories, en particulier les appareils électroménagers et électroniques, la mode, les jouets pour enfants mais aussi des services tels des réservations d'hôtels ou d'avion, et la livraison de repas.

Plus de 5000 personnes travaillent directement avec Jumia, et presque 100 000 personnes indirectement sur le continent. Jumia (JMIA-NYSE) est la 1^{ère} start-up africaine cotée à la bourse de New York depuis le 12 avril 2019.

I. Historique²

Ce groupe est détenu à plus de 20% par Rocket Internet, incubateur allemand ayant lancé des start-up telles que Zalando. En novembre 2014, la startup nigériane déclare avoir levé 120 millions d'euros, puis en mars 2016, Goldman Sachs, AXA et Orange investissent 326 millions de dollars pour continuer le développement de Jumia.

Le site permet le paiement en espèces lors de la livraison, permettant un basculement progressif vers le paiement à distance. Au Maroc, ce type de paiement atteint ainsi 15% à la troisième commande sur le site en 2016. Au Cameroun, Jumia signe une convention de partenariat avec le compost, L'opérateur postal public du Cameroun qui possède un réseau de 234 bureaux de poste disséminés sur le territoire Cameroun et flotte de livraison.

² Source : <https://fr.wikipedia.org/wiki/Jumia>

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

L'entreprise est incubée par la structure allemande Rocket Internet et n'a pas fait l'erreur d'opter pour une gestion centralisée depuis l'Europe. Seul un bureau demeure à Paris, mais tout est géré depuis Lagos, au Nigeria : 98% des 3000 salariés résident en Afrique.

Jumia mise sur une implantation large : Nous sommes présents dans 23 pays, soit 95% des pays dans lesquels les consommateurs ont accès à Internet. Nous évitons seulement les pays trop petits et ceux dont la situation politique s'avère trop compliquée, 'affirme Jeremy Hodara.

Les pays à forte population, tels que le Nigeria (20 millions d'habitants rien qu'à Lagos, sa ville la plus peuplée, mais aussi le pays d'Afrique qui comprend le plus d'internautes), L'Egypte, le Kenya, La Côte d'Ivoire et l'Afrique du Sud tirent la croissance de Jumia : « une situation historique et qui ne va pas changer ». Ce qui n'empêche pas une croissance 'très forte' en Tunisie, Algérie, Tanzanie, au Sénégal, Cameroun et Rwanda, que le dirigeant qualifie de Deuxième vague.

En 2015, les revenus de Jumia se montent à 134,6 million d'euros avec un chiffre d'affaires plus que double sur 2014, mais reste avec un Ebita encore négatif à -111,3 millions d'euros.

AIG connecte aujourd'hui l'ensemble de ses entreprises sous une seule marque, jumia. Avec pour vision « Vous ouvrir de nombreux horizons », l'écosystème Jumia donne accès à l'ensemble des produits et services de ses 9 référents. En 4 ans, Africa internet Group, aujourd'hui Jumia, s'est imposé comme le n°1 du e-commerce en Afrique, en construisant et développant ses services, couvrant l'ensemble des secteurs de l'économie digitale et devenus leaders sur leurs marchés.

« Nous nous sommes lancés dans cette aventure car nous sommes convaincus qu'internet peut transformer la vie des gens en Afrique. En unissant l'ensemble de nos services, nous serons à même mieux répondre aux aspirations de nos clients. Nous rendons cela possible en mettant à leur disposition des sites et des applications conçus pour leur donner un accès facilité à l'ensemble de nos produits et services et leurs garantissant une offre de qualité et au meilleur prix dans un cadre fiable et pratique », déclarant Sacha Poignonnec et Jeremy Hodara, fondateurs et Co-CEO de Jumia.

1. Statut juridique de la société du Jumia

Jumia est une société anonyme (SA) au capital de deux millions (2.000.000)³, constituée en vertu de la loi et immatriculée au registre du commerce et du crédit mobilier de Dakar sous le numéro SN DKR 2013 B 4473, attributaire du d'identification nationale des entreprises et

³ Source : Optimisation de la Supply Chain dans le E-commerce : Cas Jumia Sénégal

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

associations 4763349 2Y2, ayant son siège social à Ngor Virage, Lot 72, Dakar(Sénégal), exploitant sous le nom commercial « JUMIA », représentée par Monsieur Mohamed Hapte SOW, fondé de pouvoirs des cogérants Messieurs Sacha Paul POIGNONNEC et Jeremy HODARA⁴.

Avant Jumia Sénégal, en 2012 nous avions Kaymou appartenant aux mêmes personnes et c'est en Avril 2015 que kaymou devient Jumia Sénégal, Là c'est juste qui fut change et des innovations ont été apportée.

2. Missions et objectifs de la société de JUMIA

2.1. Missions de l'entreprise

Dans la vie, tout le monde à des objectifs et missions qui doivent être déterminée dans de meilleures conditions, concernant l'entreprise JUMIA elle a pour mission principale :

- Assurer les couts et les délais (c'est-à-dire vendre à un prix raisonnable pour fidéliser les clients ainsi que livrer le produit en temps réel).
- Vise à améliorer le quotidien sur le continent africain en utilisant la technologie comme moyen de fournir des produits et services innovants, utiles et abordables aux consommateurs, tout en aidant de nombreuses entreprises à atteindre ces derniers et croître via nos différentes plateformes.
- Elles regroupent plusieurs plateformes, afin que les consommateurs puissent accéder à un large éventail de produits et de services, physiques et digitaux : mode, électronique, beauté mais aussi réservation d'hôtels, de vols, ou livraison de restaurants.

2.2. L'objectif de l'entreprise

La nouvelle vision de Jumia (EYH), exprime l'ambition du groupe de transformer la vie des gens en surmontant les défis technologiques et d'offrir à tous Africains la possibilité d'accéder à des services et des produits de grande qualité quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Jumia Sénégal et la Poste Sénégal ont signé un partenariat en Septembre 2020 pour que le réseau de la poste soit exploite par Jumia afin de rentrer accessible la vente ligne partout au Sénégal⁵.

Jumia le site de e-commerce N°1 au Sénégal a été créé en mai 2012 avec l'objectif et la vision de devenir le guichet unique pour la vente en ligne en Afrique avec la mise en œuvre des meilleures pratiques en ligne et hors ligne. Jumia est le site avec le plus assortiment au

⁴ Source : <http://cio-mag.com/senegal-jumia-sinstalle/>

⁵Source : Optimisation de la supply Chain dans le E-commerce

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Sénégal et livre dans plusieurs villes du Sénégal. Jumia a mis en place la première académie de e-Commerce au Sénégal pour permettre aux jeunes entrepreneurs de développer leurs compétences⁶.

II. Organisation de l'entreprise de JUMIA ⁷ (voir l'annexe 1 pour l'organigramme)

La start-up Jumia, spécialisé dans les services et la vente en ligne, livre tous les objets du quotidien en un jour, trois au maximum, dans une grande partie de l'Afrique.

Jumia est dirigé par un Directeur général **Mohamed Hapte sow**. L'organisation de Jumia Sénégal comporte deux entités à savoir :

➤ POLE DECISIONNEL :

Le Directeur General (CEO) : Il est responsable de la gestion et la bonne marche de l'entreprise. Il dirige et impulse la politique générale de la société. Il est élu par le conseil d'administration.

Le Directeur General Adjoint (COO) : Il a sous sa responsabilité toutes les directions opérationnelles. Il est également responsable des aspects techniques et commerciaux.

➤ POLE EXECUTIF :

La Direction Marketing : Elle est responsable de la stratégie Marketing, de la réussite des plans marketing et de la position de l'entreprise sur ses marchés. Définit les axes stratégiques de développement des produits nouveaux et de gestion des produits existants (marketing innovation et marketing opérationnel).

La Direction du Service Client : Elle est exclusivement réservée aux clients. Elle s'assure de leurs satisfactions et éventuellement disponible pour répondre à leurs attentes.

La Direction du Système d'information : Elle est chargée de concevoir un système d'information fiable, automatisé et sécurisé. Elle assure aussi la maintenance du système et la formation des utilisateurs.

La Direction financière et Comptable : Elle a pour mission entre autres d'augmenter les disponibilités financières, de minimiser les charges, d'élaborer les budgets, de faire des projections et de tenir les comptabilités financières et budgétaires.

La Direction des Ressources Humaines : Elle a pour mission les ressources et de mener la politique sociale de l'entreprise : système de rémunérations construction de logements,

⁶<https://www.jumia.sn/sp-a-propos/>

⁷Source : Optimisation de la Supply Chain dans le E-commerce : Cas Jumia Sénégal

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

formations, loisirs...Elle doit aussi favoriser l'amélioration des conditions de travail et promouvoir l'émergence d'un climat serein dans les relations professionnelles et sociales.

La Direction Logistique : Elle conçoit et organise la circulation des produits depuis la réception jusqu'à la livraison auprès du client final. En contact permanent avec les commerciaux, la direction et les transporteurs, son rôle est de recevoir, de stocker et d'expédier. Dans un souci constant d'optimisation du rapport qualité-service-cout, il intègre les impératifs du marketing, des ventes et des finances et propose une stratégie globale de stockage, de transport et de qualité de service.

La Direction HSE : Elle conseille et assiste la direction de l'entreprise pour l'évaluation des risques et la définition de la politique de sécurité, d'hygiène, et de respect de l'environnement. Elle veille à réduire l'impact de l'activité industrielle sur l'environnement, les nuisances.

La Directeur Ventes : En lien direct avec la direction général, elle participe à l'élaboration de la politique commerciale de l'entreprise. Son rôle consiste à l'appliquer sur le terrain. Elle est responsable de la mise en œuvre et de l'opérationnalisation des moyens permettant d'atteindre les objectifs commerciaux dans le secteur géographique qui lui est attribuent. Pour ce faire, elle motive, gère et anime les équipes. Elle assure le suivi des opérations de vente et propose des réajustements afin d'optimiser le chiffre d'affaire.

SECTION 2 : ACTIVITES DE L'ENTREPRISE

III. Activités de l'entreprise de jumia

3.1. Vente des marchandises en ligne

De nombreux sites de e-commerce ont vu le jour en Afrique, se spécialisant dans la vente de divers produits et services. Qu'il s'agisse de services ou de produits, physiques ou numériques, les sites qui proposent de les mettre en vente sont nombreux.

Les clients trouveront ainsi sur Jumia tout ce dont ils peuvent avoir besoin dans leur vie de tous les jours : Grandes marques de mode et d'électronique sur Jumia. Nous pouvons citer ; produits issus des commerces locaux sur Jumia Market, Vendito, petites annonces sur Jumia Deals ; Carmudi, pour la vente de voiture, lamudi, pour la location et la vente d'immobilier ; Hellofood, pour la vente et livraison de repas ; Jovago, pour la réservation d'hôtels ; sans oublier les solutions logistiques sur Jumia services (précédemment AIGX), Cdiscount pour l'achat et la vente de différents produits, parmi les différents fonctions nous pouvons citer :

- Transférer les marchandises dans le siège qui se trouve Rond-point Liberté 6 Deux voies Camp Pénal.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

- Ils livrent sur Dakar et ont des agences faisant office de point de relais et sur les régions (Mbour, Thiès, Touba, ST, Louis, Kaolack).
- L'entretien des équipements des approvisionnements pour bien garantir leur fonctionnement.

Les vendeurs et partenaires de Jumia vont également bénéficier de ce changement, avec la garantie de plus de visibilité et d'opportunités. Chaque jour, des milliers de restaurants, d'hôtels, de petits commerçants, de marques, d'agents immobiliers, de concessionnaires, de grandes entreprises et de sociétés de livraison trouvent de nouveaux clients grâce à Jumia, avec pour conséquences un développement de leur business et un impact positif pour l'économie africaine.

« Opérer sous une seule marque nous permet de proposer davantage de services à nos clients et partenaires. Nous souhaitons établir une marque inspirant de la confiance et de l'attachement à l'ensemble de nos clients et partenaires en Afrique », complètent les deux fondateurs.

3.2. La livraison

Chez Jumia la livraison fait partie des fonctions principales de l'entreprise. Elle a pour objectif de livrer les produits commandés dans un parfait état, ainsi que satisfaire les clients et en respectant les délais de livraison.

Rappelons tout de même qu'avant de livrer un produit, l'entreprise Jumia reçoit des commandes sur sa plateforme suivies des coordonnées personnelles du client (Nom et prénom, numéro de téléphone et adresse de géo localisation).

Afin d'être plus proche de ses clients, Jumia dispose de deux modes de livraison à savoir :

Livraison à domicile

La livraison à domicile reste le préféré des clients. De ce fait, pour envoyer les colis directement aux domiciles de l'acheteur plusieurs s'offrent tel que la livraison standard.

La livraison peut se faire également par prise de rendez-vous mais ça concerne généralement les colis les plus volumineux. Rappelons que chez Jumia les frais de livraison sont calculés selon les critères suivants :

- **Le mode de livraison** : Livrai à domicile / au bureau
- **Le type des articles commandés** : petit, moyen ou lourd
- **Le nombre d'article commandé** : Commander plus d'articles Ensemble vous permettra d'économiser sur les frais d'expédition

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

✚ Livraison au point de vente (hors domicile)

La livraison au point de vente c'est-à-dire le point relais, celle-ci consiste à livrer le colis par un transporteur chez le commerçant ou il/elle travaille.

En effet, dans certaines situations, le client n'est pas à son domicile. Dans ce cas, le livreur de Jumia doit localiser son lieu de travailler afin de livrer ce colis.



Figure 1: Jumia de livraison

IV. Présentation des moyens logistique utilisés dans l'entreprise (JUMIA)

4.1. Moyens matériels

Jumia est une société anonyme, destinée à vendre en ligne des produits en provenance de différentes marques à travers le monde.

Jumia dispose plusieurs moyens de déplacement pour bien mener ses Activités. En général, il y a des véhicules, piajo et des camions qui permettent de faciliter la livraison à n'importe quel moment dans toutes les régions de Dakar, surtout les motos sont des outils de travail indispensable pour la livraison. Avoir un matériel de haute qualité permet à l'entreprise d'atteindre l'objectif visé, nous avons constatés que l'entreprise Jumia.



Figure 2: le piago (un moyen de livraison chez jumia)



Figure 3: le camion (service de livraison de jumia)



Figure 4: La moto (un moyen de livraison)

4.2. Moyens humains

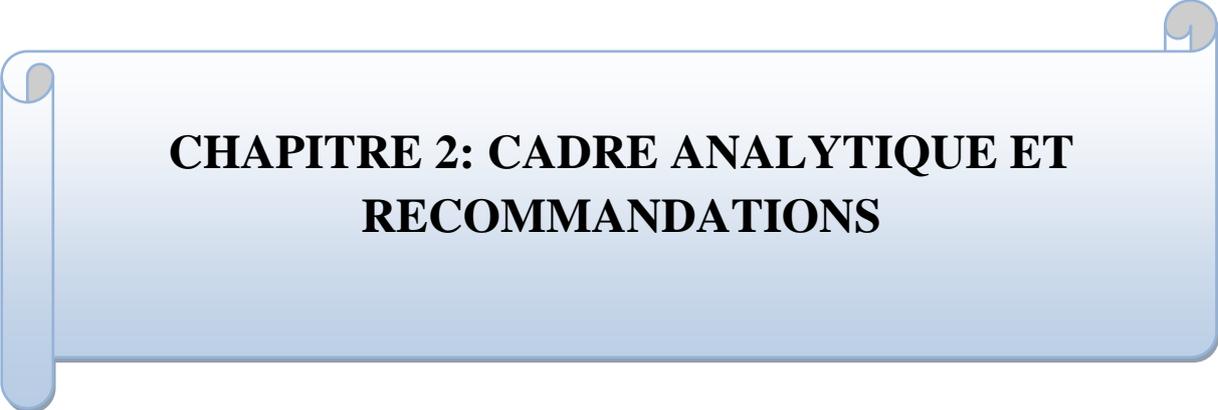
L'entreprise possède une main d'œuvre assez importante au sein de la société. En effet le personnel est principalement composé des agents administratifs, de transporteurs, de livreurs, technicien. Ainsi elle a environ 5000⁸ employés dont 1200 employés travaillent à travers le monde. Chacun de ses personnels dispose d'un poste qui lui est consigné selon ses compétences et son domaine d'activités.

Pour la continuité de l'exploitation de l'entreprise le moyen humain contribué beaucoup, nous pouvons cités, Par exemple jumia s'appuie également sur des livreurs à pieds dans certaines grandes villes, comme à Lagos.



Figure 5: le personnel de Jumia

⁸<https://fr.wikipedia.org/wiki/Jumia>



**CHAPITRE 2: CADRE ANALYTIQUE ET
RECOMMANDATIONS**

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Section 1 : Présentation et commentaire des résultats obtenus

I. Analyse et Interprétation des résultats des données collectées

Pour approfondir notre étude et apporter des résultats concrets, nous avons jugé nécessaire de mener une enquête auprès d'un échantillon de 20 employés de Jumia sur leur système de livraison. Cette étude a été menée du 2 juin au 6 juin dans l'enceinte de Jumia du rond-point 6 mais aussi dans deux (2) points relais (Ceux de Cheikh AntaDiop et Mermoz). Rappelons que nous avons choisi ce milieu pour la proximité de notre résidence.

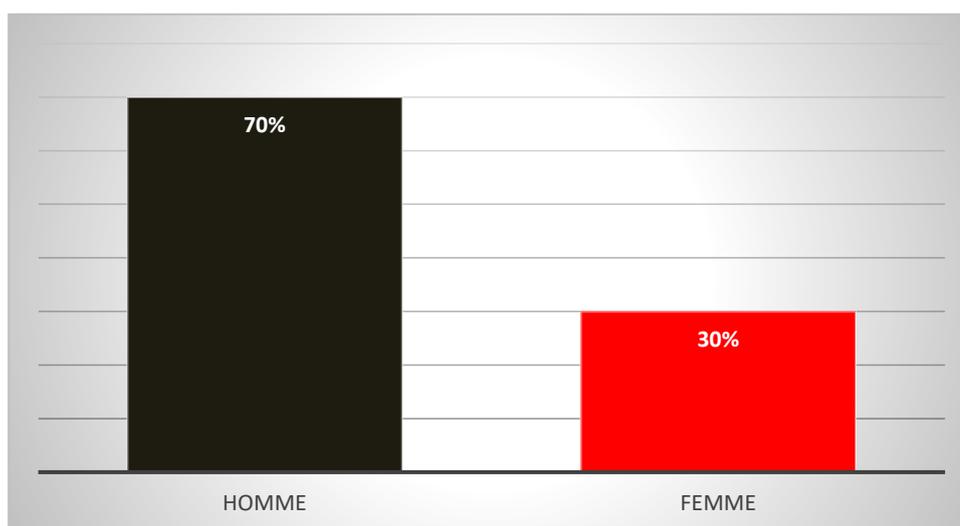
Après cette entrevue sur le terrain, nous sommes passés aux traitements et analyses des informations en utilisant Microsoft Excel. Les résultats obtenus sont les suivants :

Tableau I: Informations sur le genre des employés

Genre	Effectifs	Pourcentage
Homme	14	70%
Femme	6	30%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 1: Représentation sur le genre des employés



Source : Auteure, 2021

Comme toute étude sur les personnes physiques, il est nécessaire de connaître le genre d'individus qui compose notre échantillon. Ainsi, après analyse des résultats sur les 20

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

employés que nous avons eu à interroger, nous remarquons que les hommes sont plus dominants (au nombre de 14, soient une proportion de 70%).

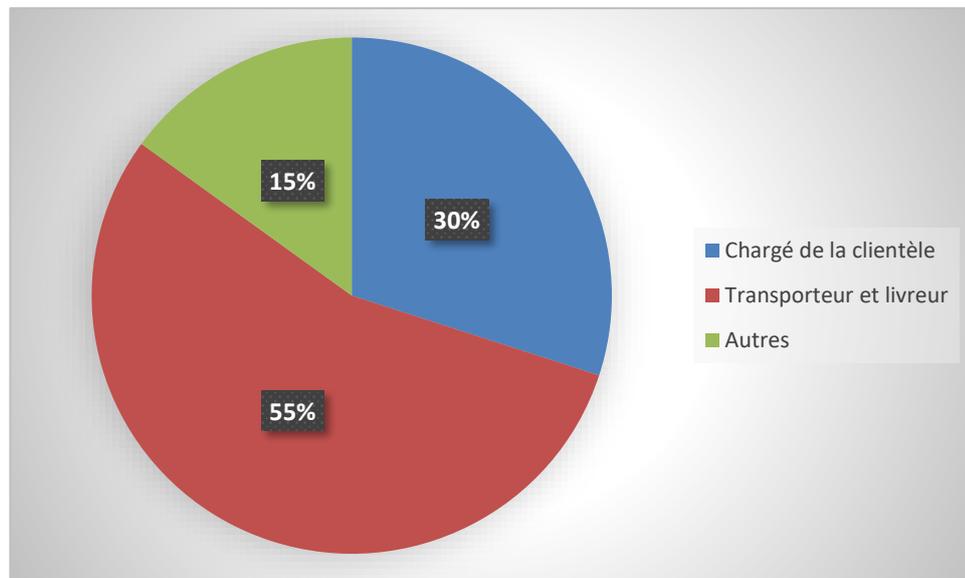
Par là nous pouvons dire que les femmes représentent le reste à savoir 30% de notre cible. Nous pouvons donc dire, d'après les points que nous mené notre étude, les hommes sont toujours les plus nombreux.

Tableau II: Informations sur le poste des employés

Poste	Effectifs	Pourcentage
Chargé de la clientèle	6	30%
Transporteur et livreur	11	55%
Autres	3	15%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 2: Représentation sur le poste des employés



Source : Auteure, 2021

Dans le cours de notre de notre enquête, nous avons demandé le poste qu'occupent les 20 employés de Jumia qui ont composées notre échantillon. Notre constat est qu'il y a beaucoup de transporteurs et livreurs (11 transporteurs et livreurs, soient 55%) tandis que les chargés de la clientèle sont au nombre de 6 (soient une proportion de 30%).

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

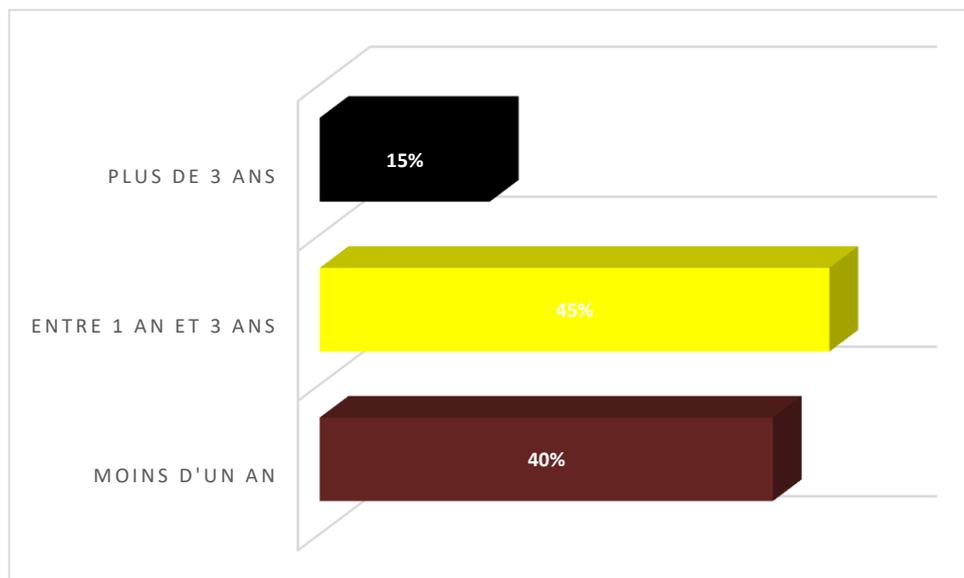
Dans notre enquête, nous avons enquêté des employés qui occupent d'autres postes comme (réceptionnistes, comptables, etc). Il est normal qu'il y ait plus de transporteurs et livreurs vu qu'il s'agit d'un commerce en ligne.

Tableau III: Information sur l'ancienneté des employés

Ancienneté	Effectif	Pourcentages
Moins d'un an	8	40%
Entre 1 an et 3 ans	9	45%
Plus de 3 ans	3	15%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 3: Représentation sur l'ancienneté des employés



Source : Auteure, 2021

Nous savons que Jumia est l'une des anciennes entreprises du commerce numériques à s'implanter au Sénégal. Ce qui nous a permis de poser cette question afin de connaître le degré d'ancienneté des employés de cette entreprise.

Après analyse des données de notre échantillon (20 employés), nous constatons que presque la moitié (45% des employés des Jumia) ont fait entre 1 et 3 ans chez Jumia suivis par ceux qui viennent juste d'arriver (c'est-à-dire moins d'un an avec 40%). Enfin ceux qui ont fait plus de 3 ans ont été les moins représentés dans notre cible.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

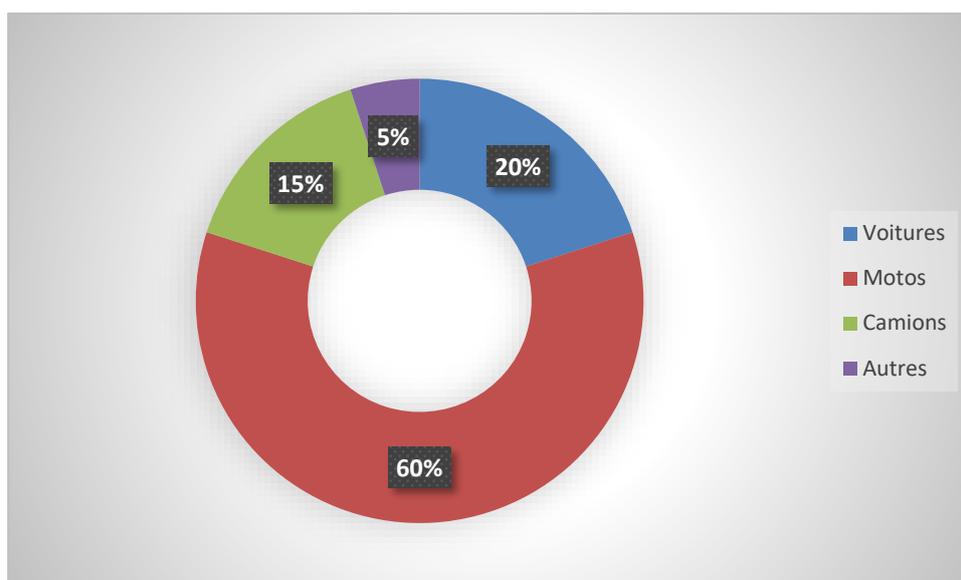
Par-là, nous pouvons dire que notre cible a été plus présentée par des jeunes employés que des anciennes.

Tableau IV: Informations sur les moyens de livraison les plus utilisés

Moyens de livraison	Effectifs	Pourcentages
Voitures	4	20%
Motos	12	60%
Camions	3	15%
Autres	1	5%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 4: Représentation sur les moyens de livraison les plus utilisés



Source : Auteure, 2021

Nous avons tous qu'avec le commerce en ligne, les articles commandés doivent être livrés chez les clients. Ainsi, plusieurs moyens de transports peuvent être utilisés mais dans notre étude, nous avons sélectionnés trois (3) et ajoutés d'autres.

Après notre étude, il ressort que les motos sont le moyens de transport le plus utilisés par les transporteurs et livreurs de Jumia (au total 12 transporteurs et livreurs, soient une proportion de 60%), suivis des voitures avec une proportion de 20% et des camions avec 15%.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

C'est tout à fait normal de voir que Jumia utilise beaucoup plus des motos pour livrer ses produits sur le territoire sénégalais, en particulier à Dakar pour éviter les embouteillages répétitifs.

➤ Sont-ils propres à Jumia ou c'est une sous-traitance ?

Dans notre enquête, nous avons insisté également à savoir si les moyens de transport utilisés par Jumia sont propres à elle-même. Les résultats obtenus ont montré que l'entreprise dispose de sa flotte de livraison. En effet :

- Sur les 12 motos que nous avons recensées, nous avons constaté que les dix (10) sont propres à Jumia. Ce qui signifie que les deux (2) restantes sont justes des traitants.
- Sur les quatre (4) voitures, nous avons vu que les trois (3) appartiennent à l'entreprise tandis qu'une seule appartient à un traitant.
- Dans cette étude, nous avons recensées trois (3) camions dont une pour Jumia et deux (2) pour les traitants.

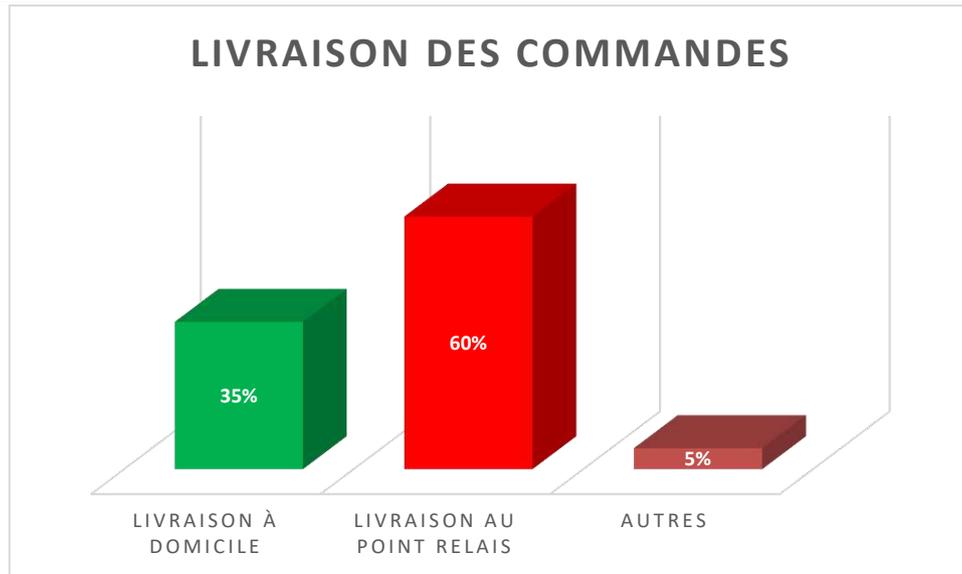
Tableau V: La livraison des commandes

Livraison des commandes	Effectif	Pourcentage
Livraison à Domicile	7	35%
Livraison au point relais	12	60%
Autres	1	5%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 5: Représentation sur la Livraison des commandes

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia



Source : Auteure, 2021

Après commandes des produits chez Jumia, un certain nombre de processus est suivi avant la livraison des produits. Nous avons approfondi notre enquête afin de connaître exactement le processus le plus utilisé.

Après analyse, nous voyons que 60% de notre cible disent que les livraisons se font à domicile tandis que 35% disent que les livraisons sont dans une agence ou au point de vente (pont de relais).

Il est clair que la chaîne logistique dans une grande entreprise est nécessaire, ce qui est démontré par notre analyse (la majorité dit qu'il préfère la livraison à domicile).

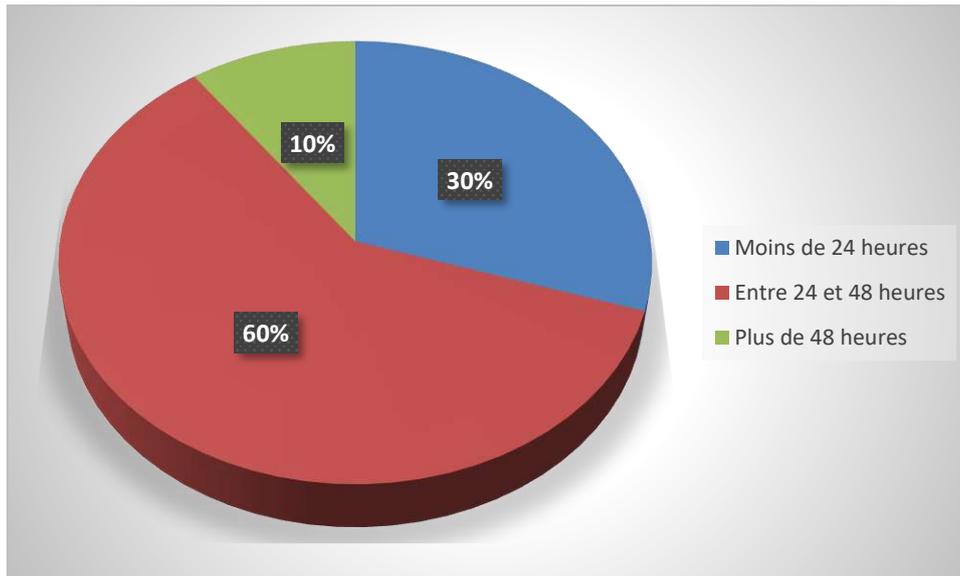
Tableau VI: Information sur délai de la livraison

Délai de livraison	Effectif	Pourcentage
Moins de 24 heures	6	30%
Entre 24 et 48 heures	12	60%
Plus de 48 heures	2	10%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 6: Représentation du délai de la livraison

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia



Source : Auteure, 2021

L'une des choses qui fait la fiabilité d'une entreprise de E-commerce est la durée de la livraison des produits commandés. Nous avons donc eu l'idée de poser cette question aux 20 employés de Jumia.

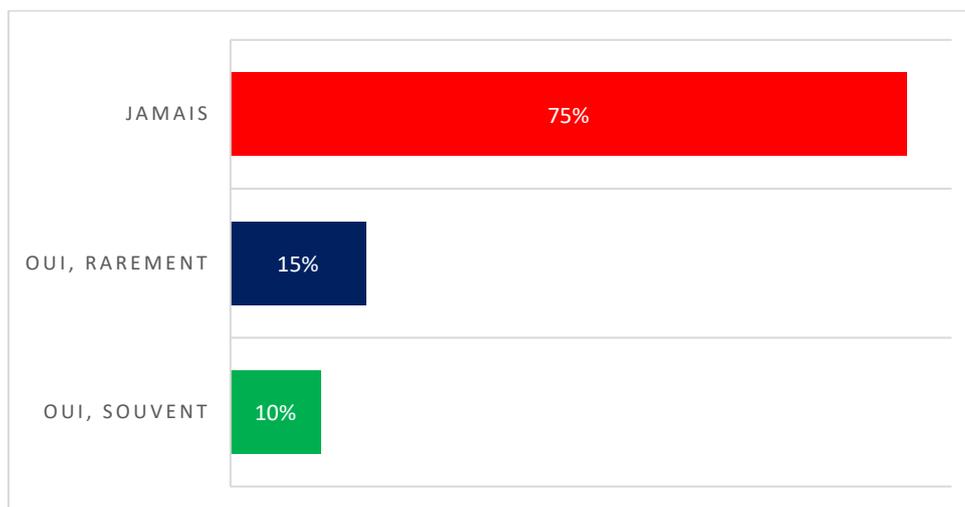
Leur réponse a permis de constater que 12 d'entre eux (soient 60%) confirment la livraison des articles commandés entre 24h et 48 heures. Pendant ce temps 30% affirment que la livraison se fait au bout de 24 heures seulement et les 10% restants pour plus de 48 heures. Lorsque nous avons approfondie notre question, nous avons trouvé que la durée de livraison varie souvent selon le milieu de livraison.

Tableau VII: Les marchandises abimées

Marchandises abimées	Effectif	Pourcentages
Oui, souvent	2	10%
Oui, rarement	3	15%
Jamais	15	75%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 7: Représentation sur les marchandises abimées



Source : Auteure, 2021

Dans le transport des marchandises, il peut souvent y arriver des avaries de ces dernières. Nous avons donc demandés à votre cible si durant la livraison les marchandises sont endommagées. D’après les résultats obtenus 75% des employés affirment que la livraison se fait dans les meilleures conditions et les marchandises arrivent chez les clients en bon état.

Par contre, certains disent qu’il arrive que certaines marchandises soient endommagées. Parmi eux 15% disent que le cas est rare et les 10% restant que jugent que les cas est fréquent.

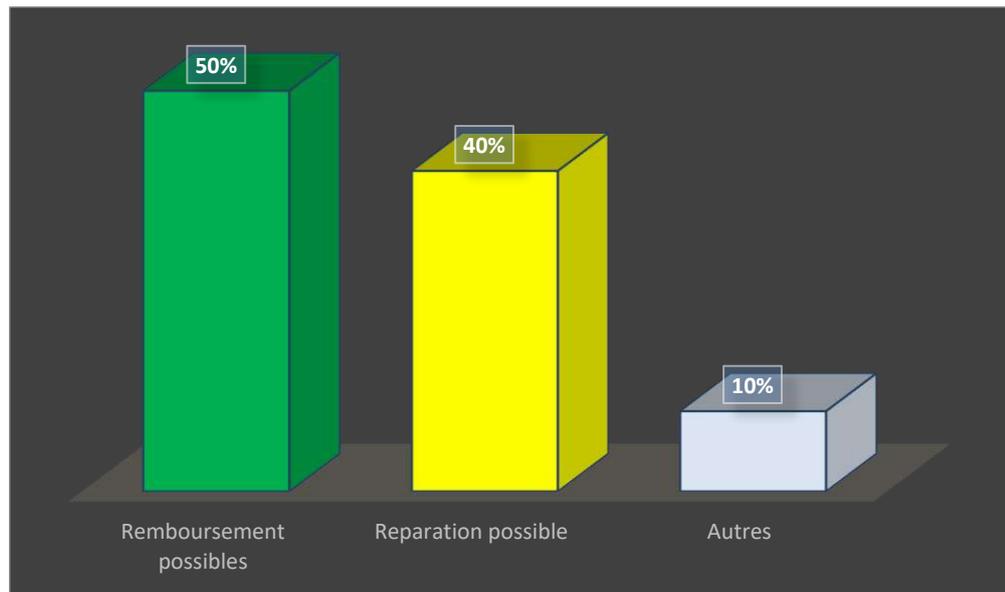
Nous savons que tout ne peut pas être parfait, il y a toujours des risques et ce qui fait partie du métier. Tout de même les résultats nous ont montré que presque tout le temps les marchandises sont livrées en toute sécurité.

Tableau VIII: Information sur le retour des produits

Retour des produits	Effectif	Pourcentage
Remboursement possibles	10	50%
Réparation possible	8	40%
Autres	2	10%
Total	20	100%

Source : Auteure, 2021

Graphique 8: Représentation sur le retour des produits



Source : Auteure, 2021

Toute entreprise qui se respecte dit toujours que « le client est roi ». Ce concept permet de mettre le client dans les meilleures conditions afin de le fidéliser dans l'avenir. Jumia fait partie de ces entreprises.

Cette dernière propose plusieurs produits à ses clients mais elle n'est l'entreprise productrice. Certains des produits qu'elle met en vente peuvent être défectueux. Durant notre enquête, notre curiosité a été attirée sur le cas des produits défectueux livrés aux clients.

Nous avons ainsi posé la question sur le retour de ces produits. Sur les 20 employés, 10 (soient 50%) disent que le remboursement est possible tandis que 40% pensent qu'il est possible de réparer le produit (si ce produit nécessite une réparation).

➤ **Y'a-t-il souvent des produits non livrés pour défaut de la localisation des clients ?**

Oui, mais c'est très rare que nous ayons des produits non livrés pour défaut de la localisation. En effet, après défaut de localisation nous sommes obligés de retourner au sein de l'entreprise pour pouvoir recontacter les clients et se renseigner sur les bonnes coordonnées. Cela doit se faire parce qu'en fin de compte on doit remettre les produits aux clients, dans ce cas on fait notre possibilité pour livrer les produits mais très souvent il y a des clients qui sont impatient et qui décident d'annuler leur commandes.

➤ **Quelles peuvent-être les causes de défauts de la localisation ?**

Quand l'adresse de client est inaccessible ou bien qu'il donne mauvaise indication des rues. D'après notre enquête qu'on a pu mener au sien de l'entreprise, ce que jumia n'est pas la seule qui rencontre ces genres de difficulté, ce qui pose problème pour les entreprises à

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

cause de la localisation c'est toute la ville de Dakar, c'est les rues et les maisons ne sont pas numérotées et ça facilite pas la tâche au livreur, ce qui fait il y a beaucoup des clients étrangers qui commandent sur Jumia qui parlent pas le wolof (la langue nationale) dans ce cas c'est vraiment incompréhension entre le livreur et le client.

Il peut y avoir aussi défaut de la localisation, parce que les clients peuvent décider de se déplacer à tout moment sans tenir compte qu'il va recevoir un colis ce qui peut poser des soucis de localisation par le livreur.

➤ A votre niveau, quelle est la procédure que vous adoptez pour éviter ce problème ?

Pour éviter ce problème, ils ont adopté leur propre flotte de livraison, c'est à dire à tout type de livraison telle que la livraison à domicile, au point relais et encore un livreur qui livre à pied, sachant que quand Jumia livre des produits au client, elle n'est pas seulement contente de l'adresse ou l'endroit que le client l'indique, c'est dans ce sens que Jumia commence leur méthode de faire pour ne pas fatiguer les clients, leur méthode d'appeler jusqu'à trouver l'endroit exact tel que la maison, les rues, l'angle, ils appellent sans cesse.

Jumia peut demander également à ces potentiels clients d'insérer un numéro de géolocalisation vis à l'application whatsapp, cela permettra au livreur de suivre la localisation pour ne pas se perdre.

Section 2 : Analyse SWOT et recommandation

I. Analyse SWOT

1.1. Présentation de la matrice SWOT

Le SWOT est un outil qui nous a permis de confronter l'analyse des données interne et externe de l'environnement de la société de Jumia. Elle permet de regrouper dans un même tableau :

- L'opportunité : il s'agit de toute situation favorable à une entreprise.
- La faiblesse : une faiblesse est une limite, un défaut ou une « non conforme »
- Menace : à l'inverse, toute situation non favorable dans l'environnement extérieur d'une entreprise etc....
- Force : avantage par rapport à ses concurrents.

Pour conclure cet outil permet d'analyser les données recueillies au moyen de la recherche documentaire, de l'internet de la communication téléphonique et du questionnaire.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

a. Environnement interne

L'analyse interne consiste à diagnostiquer les forces et les faiblesses de l'entreprise à travers une étude de ses actions et résultats passants. Ceci conduit à identifier et auditer les compétences distinctives de l'entreprise, c'est-à-dire leur savoir-faire, leurs ressources et leurs actifs la différencient significativement et durablement de ses concurrents.

Forces/Faiblesses

<ul style="list-style-type: none">❖ Leader sur le marché sénégalais❖ Dispose de plusieurs Pick Up station❖ Un système informatique fiable❖ Qualité du personnel❖ De ressources financières solides et abondantes❖ Son propre réseau de distribution❖ Existence de plusieurs boutiques officielles sur la plateforme❖ Figure 5 fois sur le top 15 des sites e-commerce les plus visités au Sénégal❖ Un réseau de sous-traitance fiable et sécurisé❖ Une amélioration de leurs applications❖ Ayant sa propre flotte de livraison	<ul style="list-style-type: none">❖ Délai de livraison parfois long❖ Beaucoup d'erreurs au niveau drop lors des vérifications des colis❖ Article endommagé lors du transport❖ Erreur de livraison due à une mauvaise vérification au niveau des Drop❖ Un taux de retour d'article élevé❖ Rupture de stock❖ Des fournisseurs pas sérieux
--	---

b. Environnement externe

Elle consiste à étudier les opportunités présentes dans l'environnement et les menaces qui y sont liées, par exemple, les changements concurrentiels ou économiques, les évolutions de la marche et de la société, ainsi que les transformations politiques ou réglementaires.

Ce diagnostic externe permet de déterminer les facteurs clés de succès dans l'environnement étudié. Ce sont des attributs qu'une entreprise doit nécessairement avoir pour dépasser le niveau de rentabilité moyen du secteur ou elle opère.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Menaces	Opportunités
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Perte de client du a plusieurs raisons ❖ Risque de perte d'investisseurs ❖ Avancement de l'informel ❖ Plus en plus de concurrent 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Signature de partenariat avec ATPS pour profiter de leur réseau proximo ❖ Signature de partenariat avec la poste pour pouvoir utiliser les localités hors de porter pour jumia ❖ Externalisation des services de jumia ❖ Population assez jeune et ouverte à la nouvelle technologie ❖ Insertion a la bourse de new York

1.2. Interprétation des résultats obtenus de la matrice SWOT

❖ Les forces :

Il faut savoir que Jumia fait partie de plus grande entreprises de e-commerce à s'implanter sur le sol du Sénégal. Dans le cadre de ses activités, Jumia à réussir à gagner les clientèles considérables.

Cela est dû par ses forces internes. En effet, Jumia dispose d'un système informatique très fiable, ce qui donne plus de confiance et de crédibilité vis-à-vis de ses concurrents. Son personnel est dans la plupart du temps bien former avec des outils de qualité. Notamment Jumia figure dans le top 15 sites e-commerce les plus visite au Sénégal.

Rappelons également que Jumia dispose de son propre réseau de distribution ce qui le rend encore plus fort par rapport à ces concurrents, elle dispose également d'une large gamme des produits.

❖ Les faiblesses :

En revanche Jumia ne dispose pas que des bonnes qualités, Jumia commet souvent des erreurs dans la livraison de ses produits. Il est à constate également que lors de la livraison de ses produits certains arrivent a endommages, ce qui n'arrange pas souvent les clients et les retours de certains produits est souvent difficiles à cause du taux d'article très élève. On peut noter également comme faiblesse de Jumia une dure assez longue dans la livraison des produits mais également dans le remplacement des stocks.

❖ **Les Opportunités :**

Sur le plan externe de Jumia, nous remarquons également que cette dernière domine tous ces concurrents de par son Externalisation de ses services mais aussi son recrutement qui est basé sur des profils jeunes et motivés.

L'un des éléments forts de Jumia est son introduction à la bourse de New York, chose qui est très rare pour les entreprises africaines. Jumia se distingue également par ses partenaires, en effet elle fait partie de rares entreprises africaines dans ce domaine à avoir des partenariats de qualité.

❖ **Les Menaces :**

Toutefois, faut noter que Jumia peut également perdre sa clientèle mais aussi ses fournisseurs. Enfin, avec l'évolution de la technologie dans un pays où l'entrepreneuriat continue d'accroître, Jumia gagne des concurrents à chaque instant ce qui peut ralentir ses activités.

II. Recommandations

Au terme de notre réflexion sur « Analyse du système de livraison de marchandise dans le E-commerce dans la ville de Dakar : cas de Jumia », nous allons apporter quelques recommandations en vue de contribuer au bon fonctionnement de Jumia.

En effet, suite à l'analyse de la situation par observation, mais également d'après l'étude que nous avons menée en enquêtant un certain nombre d'employés de cette entreprise, nous allons apporter nos contributions. Celles-ci pourront contribuer à l'amélioration du système de livraison des marchandises. Ainsi, nous recommandons à Jumia de :

➤ **Livrer les produits dans les temps**

Durant notre analyse, nous avons montré que la majorité des employés qui ont répondu à notre questionnaire a affirmé que souvent la livraison peut prendre entre 24h à 48 heures. Cette durée peut être longue pour beaucoup de clients qui souhaitent recevoir leurs produits dans le plus tôt possible.

Pour améliorer ses performances et fidéliser ses clients, Jumia se doit donc de réduire ce temps de livraison. Rappelons que Jumia a sa propre flotte de livraison et que de nos jours il y a beaucoup d'entreprises de vente en ligne qui collaborent avec des livreurs indépendants et rapides.

➤ **Vérifier les adresses de livraison avant de livrer les produits**

Au Sénégal en général et à Dakar en particulier résident beaucoup de personnes. Avec l'évolution de la technologie, un client peut rester chez lui, commander ses produits et se faire livrer dans l'heure.

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Cependant le problème de localisation fait que certains livreurs ou transporteurs se perdent. Ce qui met souvent les clients dans des situations pas du tout confortables. Nous conseillons alors Jumia d'utiliser des systèmes de localisation, surtout que maintenant il est possible de le faire avec l'application Whatsapp. Avec ce système, il serait facile de localiser les clients pour une livraison rapide des produits.

➤ Vérifier la marchandise devant le client

Lors de la livraison des marchandises, ces dernières sont souvent mises dans des emballages pour une protection. Ce qui rend donc aveugle le client et le livreur au moment de la transmission. Possible que la marchandise soit en bon état mais le client, en ouvrant l'emballage, peut l'endommager et venir accuser le transporteur ou même Jumia.

Pour éviter toute accusation, nous conseillons Jumia de donner la possibilité avant à ses livreurs d'ouvrir l'emballage devant le client afin de vérifier l'état de celle-ci de repartir. Cela apportera plus de confiance dans les côtés, comme on le dit souvent : « les bons comptes font les bon amis ».

➤ Revoir la politique de retour et de remboursement

Nous avons vu dans le site de Jumia « www.jumia.sn » que la politique de retour des produits en mauvais état est vraiment longue. Il est vrai que toute entreprise doit se respecter et si elle accepte les retours facilement, elle va perdre financièrement mais aussi sa crédibilité. C'est pourquoi nous leur proposons de rendre la politique assez rapide avec la durée également.

CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre étude, nous pouvons retenir qu'avec la révolution numérique le monde a évolué. Non seulement les gens sont de plus en plus connectés, c'est-à-dire que la génération actuelle est une génération moderne, hyper accro sur le media, donc le e-commerce est une source efficace s'il est bien exploité. Cependant on constate également que les consommateurs utilisent maintenant d'avantage l'e-commerce de plus en plus. Aujourd'hui, ce secteur est en plein essor et avec les nouvelles technologies, qui permettent d'être facilement connectées à Internet, les opportunités d'actes d'achats en ligne sont de plus en plus aisées. L'e-commerce est donc un sujet actuel, dont l'importance ne cessera de croître dans les années à venir, d'où l'intérêt d'avoir un aperçu de la situation présente et de ses perspectives. Apparemment rien n'arrête le succès de Jumia, un succès qui repose sur une audace stupéfiante, par la fiabilité de ses services, par l'ergonomie efficace de son site, par sa recherche constante de l'innovation, aujourd'hui Jumia a réussi à s'imposer comme le n°1 du e-commerce en Afrique et au Sénégal en particulier, en construisant et développant ses services, couvrant l'ensemble des secteurs de l'économie digitale et devenus leaders sur leurs marchés. Grace à sa solution de gestion de la relation client, Jumia a pu réduire de façon importante les couts relatifs à la gestion et à l'administration en garantissant un suivi particulier et régulier pour chaque client. Grace à sa stratégie, Jumia a développé des procédés inexploitable par ses concurrents toujours dans le but d'attraction et de fidélisation des clients. Comme on l'a dit aussi que chaque produit a ses spécificités de par sa nature, son poids et sa livraison donc comment le consommateur intervient directement à travers ses choix dans le processus de livraison et la gratuité des livraisons devient une exigence tout comme les retours puisque le consommateur y tient énormément dans ses choix d'achats en ligne. Pour cela il est nécessaire de bien fixer l'adressage dans les maisons et sur la route pour faciliter au livreur de livrer les colis à temps et dans les meilleures conditions, c'est à dire sans tourner de gauche à droite sous le soleil en cherchant les maisons ou la position de client. L'adressage permet aussi au client de ne pas se déplacer lors de la livraison, durant notre étude nous avons constaté que les clients qui se déplacent pour la récupération des colis en indiquant au livreur leur lieu ou position, cela a une conséquence pour les deux personnes (livreur et client). Pour les livreurs ils perdent du temps en cherchant les maisons du client et aussi le coût de la consommation de l'essence de la moto ou voiture et pour le client ils n'obtiennent pas leur produit à temps voulu ou encore le client se déplace lui-même pour récupérer son colis. Malgré que Jumia dispose de sa propre flotte, elle arrive tout de même à

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

avoir des soucis pour livrer ses produits au destinataire. Rappelons que Jumia ne pas la seule à avoir des soucis de localisation de ses clients.

BIBLIOGRAPHIE

- (1) **Barbara Lyonnet, Marie-Pascale Senkel** : « la logistique », 3ème éd, éditeur : Dunod, 2015, P.58
- (2) **Christian Delabre** : « La boîte à outils du e-commerce », 2ème éd, éditeur : Dunod, 2019, P.105
- (3) **Olivier Badot, Jean-François Lemoine, Adeline Ochs** : « Distribution 4.0 », 4ème éd, éditeur : Pearson, 2018, P. 86
- (4) **GUESMIA EL HADJ** : « La logistique : Enjeu stratégique pour le e-commerce », 2ème éditeur, 2017, P.82
- (4) **Pascal Machu** : « La logistique en France et à l'international », 2ème ed, editeur : Foucher, 2018, P.98
- (5) **Reine Anoh** : « Réussir Dans Le E-Commerce », 2ème ed, Éditeur : Independently published, 2020, P. 76

Wébographie

1. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Jumia>« Consulté le 18/05/2021 à 20h »
2. <https://www.jumia.sn/sp-a-propos/>« Consulté le 20/05/2021 à 22h »
3. <http://cio-mag.com/senegal-jumia-sinstalle/> Consulté le 24/05/2021
4. <https://fr.textmaster.com/blog/jumia-amazon-africain/>« Consulté le 28/05/2021 à 22h »
5. <https://group.jumia.com/>« Consulté le 02/06/2021 à 17h »
6. <https://www.youtube.com/watch?v=qgpkjORnqhg&t=9s>« Consulté le 10/06/2021 à 00h »
7. <https://www.jumia.sn/sp-livraisons/>« Consulté le 25/06/2021 à 8h »
8. <https://www.jumia.sn/sp-refund-policy/>Consulté le 13/06/2021
9. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01773226/document> « Consulté le 20/06/2021 à 14h »
10. <https://www.socialnetlink.org/2016/06/23/aig-se-reorganise-et-devient-tout-simplement-jumia/> Consulté le 9/06/2021
11. [file:///C:/Users/mouss/Downloads/E-commerce-le-rapport-\(version-finale\).pdf](file:///C:/Users/mouss/Downloads/E-commerce-le-rapport-(version-finale).pdf)« Consulté le 15/07/2021 à 15h »

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de Jumia

Annexe 2: Le stockage de point de relais

Annexe 3 : le personnel de Jumia

Annexe 4: Livraison à domicile

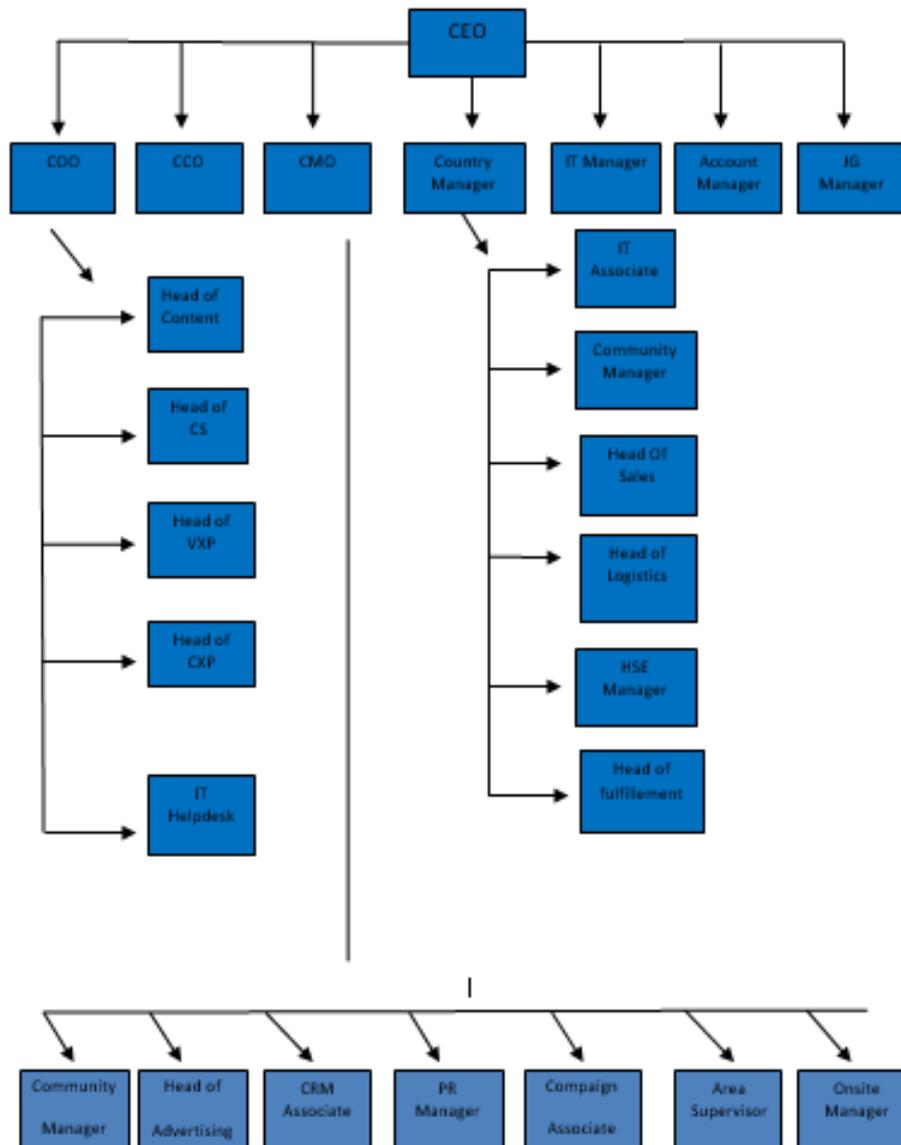
Annexe 5: Livraison au point relais

Annexe 6 : Questionnaire

Annexe 7 : fiche d'identification de l'entreprise

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Annexe 1 : Organigramme de Jumia



Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Annexe 2: Le stockage de point de relais



Annexe 3 : le personnel de jumia



Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Annexe 4: Livraison à domicile



Annexe 5: Livraison au point relais



Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Annexe 6 : Questionnaire

Dans le cadre de la rédaction de notre mémoire portant sur « l'analyse des systèmes de livraison des marchandises dans le E-commerce dans la ville de Dakar : cas de Jumia », nous nous approchons de vous pour vous demander de prendre un peu de votre temps pour répondre à nos questions.

IDENTIFICATION

Q1 : Quel est votre genre ?

- Homme
- Femme

Q2 : Quel est votre poste au sein de l'entreprise ?

- Charger de la clientèle
- Transporteur et Livreur
- Et Autres

Q3 : Depuis quand combien de temps êtes-vous dans cette entreprise ?

- Moins d'un an
- Entre 1 ou 3 ans
- Plus que 3 ans

QUESTIONS

Q4 : Quel(s) sont moyen(s) utilise pour la livraison ?

- Voiture
- Moto
- Autres

Q5 : Sont-ils propres à Jumia ou c'est une sous-traitance ?

Q6 : Comment livrez-vous les produits commandes en ligne ?

- Livraison a domicile
- Livraison au point de vente
- Autres

Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de Dakar : Cas de Jumia

Q7 : Quel est le délai de livraison de la commande allant au moment de la validation de la livraison ?

- Moins de 24h
- Entre 24h et 48h
- Plus de 48h

Q8 : Vous arrivez-t-il souvent que les marchandises s'abime en cours de la livraison ?

- Oui, souvent
- Oui, rarement
- Jamais

Q9 : Comment ça se passe le retour du produit en cas de défaut fabrication ?

- Remboursement possible
- Réparation possible
- Autres

Q11 : Y'a-t-il souvent des produits non livrés pour défaut de la localisation des clients ?

Q12 : Quels peuvent-être les causes de défauts de la localisation ?

Q13 : A votre niveau, quelle est la procédure que vous adoptez pour éviter ce problème ?

Annexe 7 : fiche d'identification de l'entreprise



Présentation:

Lancé par l'incubateur allemand Rocket Internet, Jumia est le premier site e-commerce nigérian. Une année après sa création, la start-up livre ses services à plus de 500 milles clients au Nigéria et enregistre 100 milles visiteurs uniques par jour. Actif au Kenya, au Maroc et en Egypte, Jumia est le 4ème site le plus visité au Nigéria.

Cette boutique en ligne propose aux internautes plusieurs types de produits sur les marchés de mode et de High-tech. Muni d'un système de paiement sécurisé, le site propose à ses clients un service de livraison à domicile.

Créée en 2012, la start-up reçoit des levées de fonds d'un montant total de 45 millions d'euros.



Produits :

- Articles de mode pour hommes et femmes.
- Téléphones mobiles.
- Ordinateurs.
- Electroniques.
- Electroménagers.

Créateurs :

- Raphael Afaedor.

Informations pratiques :

Date de création
16/05/2012

Site Web
<http://www.jumia.com.ng>

Email
service@jumia.com.ng

Adresse du siège
15, Wole Olateju Street, Lekki Phase 1, Lagos
State
NC NC

Téléphone
0700 6000 000 / 01 460 4400

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	ii
REMERCIEMENTS	iii
RESUME.....	iv
ABSTRACT	v
LISTE DES ABREVIATIONS	vi
LISTE DES FIGURES	vii
LISTE DES GRAPHIQUES	vii
LISTE DES TABLEAUX.....	vii
SOMMAIRE	viii
INTRODUCTION GENERALE.....	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L’ETUDE	4
CHAPITRE 1 : CADRE DE L’ETUDE	5
SECTION 1 : PRESENTATION DE L’ENTREPRISE	5
I. Historique.....	5
1. Statut juridique de la société du Jumia.....	6
2. Missions et objectifs de la société de JUMIA	7
2.1. Missions de l’entreprise	7
2.2. L’objectif de l’entreprise.....	7
II. Organisation de l’entreprise de JUMIA (voir l’annexe 1 pour l’organigramme).....	8
SECTION 2 : ACTIVITES DE L’ENTREPRISE	9
III. Activités de l’entreprise de jumia.....	9
3.1. Vente des marchandises en ligne	9
3.2. La livraison.....	10
IV. Présentation des moyens logistique utilisés dans l’entreprise (JUMIA).....	11
4.1. Moyens matériels	11
4.2. Moyens humains	13
CHAPITRE 2: CADRE ANALYTIQUE ET RECOMMANDATIONS.....	14
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	15
Section 1 : Présentation et commentaire des résultats obtenus	15
I. Analyse et Interprétation des résultats des données collectées	15

**Analyse du système de livraison des marchandises dans le e-commerce dans la ville de
Dakar : Cas de Jumia**

Section 2 : Analyse SWOT et recommandation.....	24
I. Analyse SWOT	24
1.1. Présentation de la matrice SWOT	24
1.2. Interprétation des résultats obtenus de la matrice SWOT	26
II. Recommandations	27
CONCLUSION GENERALE	29
BIBLIOGRAPHIE	31
WEBOGRAPHIE.....	32
ANNEXES	33
TABLE DES MATIERES	40