

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 – Tel : (+221) 33 849 69
19 Fax : +221 33 821 50 74
www.supdeco.sn / supdeco@supdeco.sn

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

THEME :

Analyse de la gestion de stock et approvisionnement des pièces de
rechange : cas Dakar Dem Dikk

Présenté par :
M . ELHADJI SERIGNE FALL

Sous la direction de :
Dr. Elsie Velda ANGUEZOMO
MESUI

Année académique : 2022 – 2023

DEDICACE

Je dédie cet ouvrage :

A ma grande mère feu NDEYE FATOU NDIAYE

A mon tonton qui m'a soutenu et encouragé durant ces années d'études, qu'elle trouve ici le témoignage de ma profonde reconnaissance.

A mon père , ma mère, à la famille SALL , ceux qui me donnent de l'amour et de la vivacité.
A tous mes amis qui m'ont toujours encouragé, et à qui je souhaite plus de succès.

A tous ceux que j'aime.

Ce travail est l'accomplissement de vos vœux tant allégués.

REMERCIEMENTS

Je ne saurais aborder la rédaction de ce mémoire sans exprimer ma profonde gratitude et mes remerciements à tous ceux qui de près ou de loin m'ont soutenu dans sa préparation.

Avant tout je remercie DIEU le tout puissant de m'avoir donné la santé et la volonté d'entamer et de terminer ce mémoire.

J'adresse mes sincères remerciements :

A Dr. Elsie Velda ANGUEZOMO MEZUI pour la qualité de son encadrement exceptionnel, pour sa patience, sa rigueur et sa disponibilité durant la préparation de ce mémoire. Ce travail ne serait pas aussi riche et n'aurait pas pu voir le jour sans son aide et son encadrement ;

A mon tonton M. ADAMA TALL, qui a eu confiance en moi, qui a fait et continue de faire d'énormes sacrifices pour que je puisse recevoir les meilleurs enseignements, dans les meilleures écoles ;

A mon père et ma mère, pour tous les sacrifices qu'ils ont fait, leurs prières, leurs soutiens tout au long de mon cursus scolaire ;

A ma maman ADAMA NDIAYE et la famille SALL qui m'ont beaucoup aidé .

Mes remerciements s'adressent également à tous nos professeurs pour leurs générosités et la grande patience dont ils ont su faire preuve malgré leurs charges académiques et professionnelles.

Je vous exprime toute ma gratitude et ma reconnaissance. Merci encore pour tout.

SOMMAIRE

DEDICACE	i
REMERCIEMENT	ii
SOMMAIRE	iii
LISTE DES CIGLES ET ABREVIATIONS	iv
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES	v
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE	vi
RESUMÉ	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	1
<i>Section 1 : présentation de l'entreprise</i>	4
<i>Section 2 : Activité de l'entreprise</i>	18
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	4
<i>Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain</i>	22
<i>Section 2 : Interprétations et recommandations</i>	31
CONCLUSION	36
BIBLIOGRAPHIE	viii
WEBOGRAPHIE.....	ix
ANNEXE.....	x
GUIDE D'ENTRETIEN	xiv
TABLE DES MATIÈRES	xix

LISTE DES CIGLES ET ABREVIATIONS

CETUD : Conseil Exécutif des Transports Urbains de Dakar

DDD : Dakar DEM Dikk

DMG : Direction des Moyens Généraux

DAGES : Division des Approvisionnements et Gestion de stock

SOTRAC : Société de Transport du Cap- Vert

GGG : Garage de Gouvernement Général

3D : Dakar DEM Dikk

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

FIGURE1.....	12
TABLEAU1.....	21
TABLEAU2.....	21

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE

NOM DE L'ENTREPRISE	DAKAR DEM DIKK
DATE DE CREATION	2001
STATUT JURIDIQUE	Société anonyme de droit sénégalais à participation publique majoritaire (SAPPM)
ADRESSE	5, Avenue Birago DIOP Point E
SECTEUR D'ACTIVITÉ	TRANSPORTS
ACTIVITES	Transport de personnes et des marchandises Location de véhicule
CONTACTS	+221 33 824 10 10 +221 33 865 15 55
ADDRESS MAILS	info@demdikk.sn <u>contact@demdikk.sn</u>
SITE INTERNET	https://demdikk.sn/

RESUMÉ

Le transport joue un rôle essentiel au Sénégal, notamment avec Dakar DEM Dikk, la principale entreprise de transport public du pays. Dakar, la capitale sénégalaise, est une ville animée avec une population dense, ce qui crée une forte demande pour des services de transport fiables et efficaces.

Dakar DEM Dikk est chargée de fournir des services de transport en commun dans la région de Dakar. Elle exploite un réseau de bus et de minibus qui desservent différentes zones de la ville ainsi que certaines banlieues. Cette entreprise est une composante essentielle du système de transport public du pays, car elle permet à de nombreux habitants de se déplacer quotidiennement pour aller au travail, à l'école, ou pour d'autres besoins.

L'une des principales difficultés rencontrées par Dakar DEM Dikk est le vieillissement de sa flotte de véhicules. Les bus et les minibus utilisés par l'entreprise peuvent être sujets à des pannes mécaniques en raison de leur âge avancé et d'un entretien insuffisant. Cela peut entraîner des retards importants dans les horaires de service prévus, ce qui affecte la ponctualité des trajets et la satisfaction des usagers.

On note aussi le manque de pièces de rechange . L'approvisionnement en pièces de rechange peut être irrégulier, ce qui limite la capacité de l'entreprise à effectuer rapidement les réparations nécessaires sur ses véhicules. Cette situation est souvent due à des contraintes financières et à des difficultés logistiques dans l'importation des pièces de rechange.

Les retards fréquents et les pannes de véhicules peuvent rendre les déplacements plus longs et imprévisibles, ce qui affecte la vie quotidienne des habitants de Dakar et de ses environs.

Dans cette perspective, notre thème de recherche se concentrera sur : « l'analyse sur la gestion de stock et approvisionnement des pièces de rechange : cas Dakar DEM Dikk ». Notre objectif est d'explorer ce thème à travers une étude approfondie et une analyse critique afin de proposer des solutions innovantes à la question de recherche suivante : « Comment améliorer la gestion de stock des pièces de rechange mise en place par Dakar DEM Dikk? »

Mots clés : transport ; gestion de stock ;approvisionnement

ABSTRACT

Transport plays a crucial role in Senegal, particularly with Dakar DEM Dikk, the country's main public transportation company. Dakar, the Senegalese capital, is a bustling city with a dense population, creating a strong demand for reliable and efficient transportation services.

Dakar DEM Dikk is responsible for providing public transportation services in the Dakar region. They operate a network of buses and minibuses that serve different areas of the city as well as some suburbs. This company is an essential component of the country's public transportation system as it allows many residents to commute daily for work, school, or other needs.

One of the main challenges faced by Dakar DEM Dikk is the aging fleet of vehicles. The buses and minibuses used by the company can be prone to mechanical breakdowns due to their advanced age and insufficient maintenance. This can result in significant delays in scheduled service, affecting the punctuality of trips and user satisfaction.

Another issue is the lack of spare parts. The supply of spare parts can be irregular, limiting the company's ability to quickly perform necessary repairs on its vehicles. This situation is often due to financial constraints and logistical difficulties in importing spare parts.

Frequent delays and vehicle breakdowns can make commutes longer and more unpredictable, affecting the daily lives of residents in Dakar and its surroundings.

In this context, our research theme will focus on "Analysis of stock management and spare parts supply: the case of Dakar DEM Dikk." Our objective is to explore this theme through an in-depth study and critical analysis in order to propose innovative solutions to the following research question: "How can we improve the stock management of spare parts implemented by Dakar DEM Dikk?"

Key words: transportation; stock management; procurement

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Présentement, l'importance de la logistique dépasse le système d'organisation de ravitaillement des troupes qui permettait de conserver leurs capacités opérationnelles dans la durée. Il s'agit plutôt d'optimiser la gestion des moyens pour atteindre les objectifs prédéfinis destinés à maîtriser les flux physiques d'une entité et à gérer des ressources correspondant aux besoins.

En effet, la logistique est devenue un outil de performance d'une entreprise auquel tous les dirigeants de cette dernière cherchent à optimiser car elle influence ses activités amonts et aval. Elle constitue une fonction transversale, dans la plus part des entreprises, qui concerne l'ensemble des services et permet de les lier le plus efficacement possible. La logistique est ainsi un véritable outil de compétitivité qui a pour but d'améliorer la coordination des services de l'entreprise.

C'est dans cette optique que la gestion de cette dernière dépend des systèmes d'informations de l'entreprise ainsi que les processus internes de ses activités. Il s'agit de l'ensemble des étapes nécessaires pour acheminer un produit commandé jusqu'au consommateur. Elle consiste aussi à gérer ses relations avec ses partenaires. De ce fait on peut citer parmi ses principales composantes : l'approvisionnement, la gestion des stocks, la distribution, qui déterminent l'efficacité et la performance d'une chaîne logistique .

Ainsi , la gestion de stock et d'approvisionnement des pièces de rechange est un enjeu crucial pour toute entreprise qui opère dans le secteur des transports et de la logistique. En effet, la disponibilité des pièces de rechange est essentielle pour assurer le bon fonctionnement des équipements et des véhicules, éviter les pannes et les interruptions de service, et garantir la satisfaction des clients.

Dans le cas spécifique de Dakar DEM Dikk, la principale entreprise de transport en commun de la ville de Dakar au Sénégal, la gestion de stock et d'approvisionnement des pièces de rechange revêt une importance particulière. En effet, l'entreprise exploite un parc automobile important composé de bus et de minibus qui assurent quotidiennement des milliers de trajets dans la ville et ses environs.

C'est donc en considérant les enjeux que représente la gestion de stock des entreprises au Sénégal particulièrement à Dakar DEM Dikk j'ai décidé de réaliser une étude de cette fonction à travers le thème :

« ANALYSE SUR LA GESTION DE STOCK ET APPROVISIONNEMENT DES PIÈCES DE RECHANGE : CAS DAKAR DEM DIKK ».

La gestion des pièces de rechange chez Dakar DEM Dikk doit donc être rigoureuse et efficiente, afin d'assurer la disponibilité des pièces nécessaires au bon fonctionnement des véhicules tout en optimisant les coûts d'approvisionnement et de stockage. Cette tâche peut être complexe, car elle nécessite une bonne connaissance des besoins réels en pièces de rechange, ainsi qu'une capacité à anticiper les demandes futures en fonction de l'état des véhicules et des prévisions d'activité. Nous rappelons que l'approvisionnement a pour but de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de produit ou service nécessaire à son fonctionnement .Il consiste à acheter au bon moment et au meilleur prix les quantités nécessaires des produits de qualité à des fournisseurs qui respecteront les délais.

Le cas de l'entreprise soumis à notre étude (DAKAR DEM DIKK) résulte d'un enjeu de taille. C'est dans cette optique que se pose la problématique suivante :

Comment améliorer la gestion de stock des pièces de rechange mise en place par DAKAR DEM DIKK ?

Pour ce faire nous essayerons de répondre à ces interrogations suivantes :

- *Quelle est l'organisation mise en place par DDD pour la gestion de stock des pièces de rechange ?*
- *Quels sont les outils et méthodes adoptés par 3D pour améliorer la gestion de leur stock ?*
- *Quelles sont les forces et faiblesses identifiés dans le gestion de stock des pièces de rechange de 3D ?*
- *Quelles sont les solutions proposés pour améliorer la gestion de stock et approvisionnement de ses pièces de rechange de 3D ?*

Ce contexte nous ramène à l'objectif général de notre recherche qui consiste à identifier par cette étude le management de la gestion de stock , amélioration du taux de rotation et le processus de d'approvisionnement de ces pièces en fonction des exigences des ateliers. Ceci passe par les objectifs spécifiques permettant d'atteindre les aboutissements cibles .

Ce sujet est très important car il nous permet de développer une compréhension approfondie des principes de base sur la gestion de stock et approvisionnement .En étudiant ce sujet, on acquit des compétences pratiques en matière de gestion de stock et approvisionnement . Ces compétences sont très utiles pour une carrière dans le domaine de la chaine d'approvisionnement. Ça nous permet aussi d'avoir une compréhension approfondie des enjeux liés à la gestion des stocks et approvisionnements.

Ainsi pour mieux diagnostiquer notre travail nous allons utiliser **la démarche de la recherche (qualitative)**, avec comme **méthode de collecte : entretien semi directif(le guide d'entretien)** et une **méthode d'analyse :le diagramme d'Ishikawa.**

Pour ce faire, notre travail s'articulera autour de deux parties :

- ❖ Dans la première partie axée sur le **cadre de l'étude** : nous ferons dans la section 1 la présentation de la société Dakar DEM Dikk et dans la section 2 nous parlerons de son activité.
- ❖ Dans la deuxième partie axée sur **le cadre analytique** nous ferons dans la section 1 la présentation et l'analyse des résultats et dans la section 2 nous allons faire un interprétation avant de faire une recommandation.

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE

Dans cette première partie de notre mémoire de recherche, il sera question de présenter d'abord l'entreprise Dakar DEM DIKK. Son activité sera développée dans la seconde section du chapitre.

Section 1 : présentation de l'entreprise

2.1. Historique

Dakar a toujours disposé d'un service de transport urbain depuis les périodes d'avant indépendance avec le garage de gouvernement général (GGG) puis la régie des transports du Mali (RTM) .Après l'indépendance , le gouvernement a créé la régie des transports du Cap Vert (SOTRAC) en 1972 pour mieux faire face l'urbanisation galopante de la ville de Dakar qui conditionne l'augmentation des usagers .C'est ainsi que la SOTRAC pendant des décennies jouait un rôle primordial dans la facilité de déplacement des Dakarois , mais face à des querelles intestines des travailleurs combinées à l'incapacité des autorités de l'État de trouver des solutions adéquates la société procède à la diminution conséquente du personnel qui aboutit finalement à la faillite en 1998 de la SOTRAC . C'est dans cette perspective que DDD a été créée le 27 Décembre 2001 en remplacement de la SOTRAC confrontée à des difficultés.

2.2. Organisation de générale de l'entreprise

Nous allons présenter ci-dessous l'organigramme de Dakar DEM Dikk.

2.2.1. *Organigramme de DAKAR DEM DIKK*

L'organigramme de Dakar DEM Dikk s'articule autour de quatre grandes structures que sont :

Le conseil d'Administration

La Direction Générale

Les Directions fonctionnelles

Les Divisions, etc.

- **Le conseil d'administration** : nomme le directeur général

La direction générale : elle est composée du directeur général et de son équipe qu'il a la latitude de composer.

Le top managérial choisi, est caractérisé par une délégation de pouvoir de décision aux directeurs fonctionnels mais avec une centralisation de la signature décisive (seul le directeur général est habilité à signer les papiers officiels).

- **ROLE DES DIRECTIONS FONCTIONNELLES**

Elles sont rattachées directement à la direction générale et assure chacune une mission spécifique qui entre dans le cadre de la réalisation de l'objectif général de l'entreprise

- **La Direction Des Ressources Humaines et de la Formation :**

Elle est chargée :

D'assurer la planification, le recrutement, le développement et le maintien des ressources humaines

Gérer l'administration des ressources humaines et le développement des rapports de confiance entre la société et les organismes sociaux

Gérer les affaires juridiques, bien sûr en collaboration avec le service contentieux avec les avocats et autres auxiliaires de justice, qui s'occupent des litiges qui opposent la société à des tiers.

- **La Direction Financière Comptable**

Elle est chargée du contrôle et de la gestion des finances de la société, elle assure le paiement de tous les agents qui travaillent dans la société, règle tous les droits des agents qui doivent aller à la retraite après l'établissement des états de paie effectués par le service de la paie qui est sous la tutelle de la direction des ressources humaines. Elle est aussi chargée de régler les créances que la société doit au tiers voire aux différents fournisseurs, et de régler toutes les factures d'électricité et d'eau que l'entreprise a consommée. Elle peut à tout moment diligenter une mission d'audit interne au niveau de certains services le service de la paie par exemple bien qu'elle dépende de la direction des ressources humaines qui est chargée de préparer la paie des agents. Le bureau de vérification des recettes peut procéder à des audits sans avertissement dans certains services afin de vérifier la véracité des écritures au moyen des documents comptables, bordereaux de versement, nombres de sticks vendus (titre de transport, cahier comptable pour

ne citer que ceux- là). La mission d'audit interne résulte du choix effectué par la direction de la société relatif à la mise en œuvre des méthodes et moyens techniques et humains qui puissent prévenir, ou à défaut révéler, les erreurs et les fraudes. Elle permet d'assurer la protection du patrimoine, elle permet aussi de garantir une gestion rationnelle des ressources. Il s'agit bien sûr d'une décision visant à définir le processus de validation de l'information produite en interne et qui servira de support de décision. L'audit interne est basé sur des principes essentiels tels que la séparation des fonctions ou une définition précise des responsabilités. Le contrôle interne repose sur une personne compétente et indépendante en vue d'exprimer une opinion motivée sur la régularité et la sincérité des écritures comptables, des comptes de résultat ainsi que la bonne pratique des principes de gestion d'une société.

- **La Direction Technique**

Elle est chargée :D'établir une bonne programmation du matériel roulant, des équipements et en suivre l'exécution.

De suivre la réparation du matériel roulant et des équipements en panne.

D'assurer la gestion des pièces de moteur de rechanges en stock.

De gérer le centre de formation, dans le cadre de sa politique de formation permanente du personnel. Dakar DEM Dikk dispose à cet effet d'un centre de formation pour le perfectionnement de son personnel. Ce centre sera bientôt ouvert au public. D'ailleurs, tout agent embauché doit obligatoirement passer au centre de formation, particulièrement les mécaniciens ; les receveurs ; les conducteurs ; et les ouvriers qualifiés.

Au niveau des infrastructures, la direction technique dispose d'ateliers d'électricité et d'ateliers d'injection, des bancs d'essai qui témoignent de la modernité des installations comme on n'en trouve nulle part ailleurs au Sénégal. .

- **La Direction de l'exploitation :**

Elle a pour mission :D'assurer l'organisation des circuits à couvrir par la société. Elle s'appuie sur deux corps composés de conducteurs et de receveurs, leur savoir-faire n'est plus à démontrer bien que les aléas de la circulation les font adopter des comportements décriés par la plupart des automobilistes et des usagers. Des séances de recyclage sont initiées pour décourager ce

genre de comportements avec comme finalité d'intégrer une approche orientée clients. De définir et de suivre la mise en circuit du nombre de bus par ligne De définir les points de départ et d'arrivée pour chaque ligne De suivre l'utilisation des tickets de transports et de contrôler les sticks

De veiller à la bonne gestion des bus et au versement des recettes à la caisse principale

D'assurer la promotion de la société auprès de la clientèle

Le rôle de la direction de l'exploitation est de faire travailler aussi les différents équipages des bus, si possible prendre des mesures de sanction ou de licenciement en accord avec la direction des ressources humaines. Si seulement un agent s'absente par exemple sans justification Il lui est automatiquement adressé une demande d'explication pour qu'il puisse se justifier par rapport à son absence si la raison ne tient pas, il lui est appliqué une sanction allant de l'avertissement ; à la mise à pied ; voire le licenciement conformément aux dispositions du règlement intérieur en matière disciplinaire.

La direction de l'exploitation veille à la bonne régulation des bus au sein de la société 3D qui consiste à la réception des différents bus venant d'un terminus à temps afin d'assurer une bonne desserte.

La mission de Dakar DEM Dikk à travers ces tâches est d'organiser les dessertes des bus de manière efficace et efficiente afin d'éviter aux usagers de longues attentes et les bousculades au moment des départs des bus. Pour ce faire il a été mis en place un système de planning pour une fréquence entre deux bus d'un écart de 20 à 30minutes.

La régulation est du ressort du chef de gare, lequel est sous la responsabilité du chef de lancement. Son rôle est de mettre en place les différents roulements de lignes quelques soit l'équipage cela se passe dans une grande salle d'accueil où sont affichés les différents roulements en suite il y a la carte des temps que l'équipage doit obligatoirement prendre elle permet de savoir quand débute le travail et quand il se termine. Elle permet aussi de savoir quel équipage prendra la relève. L'équipage a toujours un temps de repos entre deux départs. En cas de manifestations comme les grèves sur les lieux et que les bus désertent, immédiatement, le chef du trafic intervient pour dévier les bus vers une autre destination. Il est habilité à prendre les décisions en cas de force majeure. Ensuite il rend compte à qui de droit, c'est donc le service lancement qui commande les différentes gares.

- **Les gares de commande :**

On distingue deux types de gare :

Les gares de commandement.

Les gares de renvoie.

Les gares de commandement ont un chef de gare, ce sont aussi les plus importantes, parce qu'elles ont beaucoup de lignes à gérer.

Les chefs de gares tiennent ce qu'on appelle le rapport de ligne. Ils font un compte rendu de la journée, en indiquant les incidents tels que les accidents.

Dans les gares de renvoie il n'y a que les régulateurs. Ces derniers ne font que renvoyer les bus quand leur temps d'épuisement prend fin. Ils ne traitent qu'une seule ligne.

- **Direction Commerciale et Marketing (DCM)**

Elle est sous l'Autorité du Secrétariat Général. Elle est chargée, entre autres, de superviser l'ensemble des activités commerciales et marketing de l'entreprise. L'une de ses missions principales est, également, de définir, de développer, d'opérationnaliser et d'appliquer les stratégies marketing et commerciales de Dakar DEM Dikk.

- **Direction des Moyens généraux (DMG)**

Sous l'Autorité du secrétariat général, elle est chargée, entre autres, de coordonner et de superviser l'ensemble des activités relatives aux infrastructures, à la sécurité, à l'environnement, à l'hygiène et à la qualité de l'entreprise. Elle est, en outre, chargée d'élaborer et de mettre en place des stratégies pour le respect de ses différentes normes.

Division des Affaires Juridiques et des Contentieux (DAJC)

Sous l'Autorité du Secrétariat Général, elle est chargée, entre autres, de planifier, de superviser et de contrôler les activités relatives aux affaires juridiques et aux contentieux. Elle veille, donc, à la planification des actions de contrôle au niveau urbain et interurbain.

Division des Systèmes d'Information (DSI)

Elle est chargée :

De gérer le réseau informatique de toutes les directions D'appuyer les travaux d'étude et d'analyse sur ordinateur Organiser des séances de formation pour le personnel de la société

Elle veille sur les relations entre la société et les fournisseurs de matériels informatiques, suit de près les différents contrats dans le domaine des réalisations informatiques dans l'optique de contrôler la conformité de l'exécution.

D'assurer le bon fonctionnement du système d'information entre les différentes directions

- **Rôle des Structures rattachées à la Direction générale**

Audit Interne

Cette structure est sous la tutelle de la Direction Générale. L'une de sa mission principale est, entre autres, de procéder aux tests, aux contrôles et aux vérifications de la conformité des procédures utilisées en interne.

- **Cellule Contrôle de Gestion (CCG)**

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale. Ses missions sont nombreuses. Les plus essentielles, parmi celles-ci sont relatives à l'analyse des données stratégiques au niveau administratif, technique mais surtout financier. Elle organise et analyse ces données dans le cadre leur mission de contrôle en vue d'une utilisation rationnelle des ressources de l'entreprise.

- **Cellule Communication (CC)**

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale. Elle a pour rôle, entre autres, d'assurer une bonne visibilité de Dakar DEM Dikk à l'extérieur. Elle élabore des stratégies et coordonne les activités pour une bonne politique de communication de l'entreprise.

- **Cellule Passation Marchés (CPM)**

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale. Ses missions sont nombreuses et variées.

Elle est chargée fondamentalement, entre autres, d'organiser et de coordonner toutes les activités liées aux demandes de renseignement de prix.

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale.

- **Unité de Gestion du Transport Interurbain (UGTI)**

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale. Elle a pour mission fondamentale, entre autres, de planifier, d'organiser, de contrôler et de coordonner l'ensemble des activités de l'unité au niveau interurbain, conformément aux orientations stratégiques de l'entreprise. Elle est chargée, entre autres, de mettre en place une bonne organisation susceptible de prendre en compte les besoins des voyageurs au niveau interurbain. Elle veille, en outre, au respect des normes de sécurité de transport et des conventions en la matière.

- **UGTE-Express AIBD**

Elle est sous l'Autorité de la Direction Générale. Elle est chargée, entre autres, de planifier, d'organiser de contrôler et de coordonner les activités de l'exploitation, conformément aux orientations stratégiques de l'entreprise. Elle a, en outre, pour mission de mettre en place une organisation capable de prendre en charge les besoins de transport des voyageurs, tout, en veillant au respect des normes et conventions dans le domaine du transport.

- **Unité de Gestion du Transport Routier International (UGTRI)**

Elle est rattachée à la Direction Générale. Elle pour mission, entre autres, de planifier, d'organiser, de contrôler et de coordonner les activités d'exploitation au niveau international.

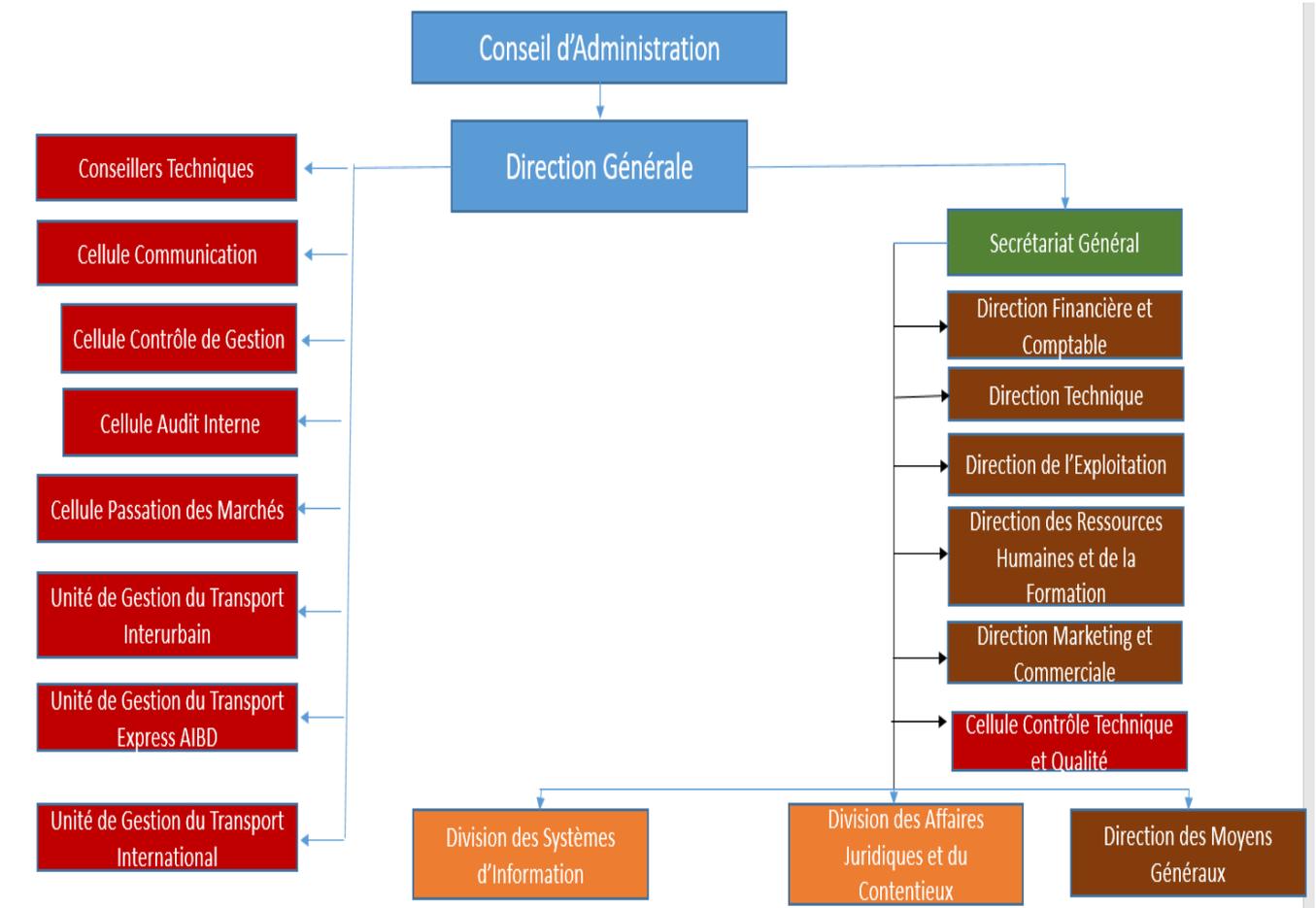


Figure 1 : ORGANIGRAMME DE DAKAR DEM DIKK

2.2.2. L'environnement de DAKAR DEM DIKK

- Environnement microéconomique :

L'environnement microéconomique comme l'indique son nom est l'environnement interne de l'entreprise. Il désigne les facteurs qui se rapportent à l'entreprise qu'on a fait le stage considéré comme agent de production pour le marché de bien et service : son offre, sa demande, et la concurrence.

Son offre :

Ce sont ses activités, les produits ou service qu'elle met sur le marché.

Le nombre de véhicule que Dakar DEM Dikk peut mettre à la disposition des usagers .C'est la fréquence et les sorties des autobus On a : Les VOLVO ; Les TATA

Sa demande :

Ce sont ses clients qui achètent ses produits ou service C'est le mode d'influence des personnes qui veulent se faire transport par Dakar DEM Dikk Dakar DEM Dikk à de nombreux clients on peut citer quelques-uns :

Les écoles :

Des conventions lient 3D à différents établissements scolaires de Dakar qui font confiance à 3D pour le transport de leurs élèves: Lycée Français Jean Mermoz, Institution Notre Dame, Cour Sacré Cœur, Immaculée Conception, Anne Marie Javouhey Présentation de Marie, École Franco Arabe Imam Malick.

Ces partenaires : on peut citer : Mix Telematics :

Société sud-africaine qui conçoit, fabrique et commercialise la gamme de produits Siemens VDO Fleet Manager a désigné DDD comme son représentant commercial depuis 2003. A ce titre DDD assure la chaîne de distribution de ces produits au niveau du Sénégal et des pays limitrophes comme la Gambie, la Guinée Bissau le Mali et la Mauritanie.

CETUD :

Comité Exécutif des Transports Urbains de Dakar: il est l'un des principaux interlocuteurs de DDD dans sa mission de transport public. Le CETUD a un rôle d'autorité, de contrôle et de régulation du service public de transport en commun dans le périmètre urbain de Dakar. Il intervient notamment dans la fixation des prix, le tracé des itinéraires, la validation des nouvelles lignes.

SHELL:

Principal fournisseur de DDD en hydrocarbures avec une station-service au niveau du dépôt d'Ouakam.

Shell assure le ravitaillement en carburant de tous les bus. Shell est également le partenaire de DDD en termes de prestations mécaniques. DDD assure l'entretien et la réparations des camions citernes de Shell.

Ses concurrents :

Ce sont les entreprises dont les activités en une influence dans celle qu'on a fait le stage

Au plan interne, on peut dire que les AFTUS, les CARS RAPIDE, les taxi Bleu et jaune noir sont les principaux concurrent de Dakar DEM Dikk du fait que le transport fluvial ou fluviomaritime n'est pas très développé ; mais aussi les transports aériens internes sont rares vu qu'il n'existe pas assez d'aérodromes au plan national.

Pour ce qui concerne la route qui est caractérisé par sa souplesse d'utilisation, elle ne peut concurrencer le chemin de fer jusqu'à une certaine distance et jusqu'à un nombre limité de voyageur à transporter.

Mais néanmoins, Dakar DEM Dikk est une société de transport de masse et social, ce qui demeure toujours utile.

- **Environnement macroéconomique**

Il est constitué du monde extérieur à l'entreprise en dehors du secteur d'activité. L'étude de cet environnement important dans l'analyse stratégique est réparti en trois étapes à savoir : l'environnement géographique, économique et juridique.

➤ **L'environnement géographique**

Le Sénégal est un pays ouest africain appartenant à la sub-saharienne. Il est bordé par l'océan atlantique à l'ouest, la Mauritanie au nord, par le Mali à l'est et par la Guinée Bissau et la Guinée Conakry au sud. La Gambie forme une enclave dans le Sénégal, pénétrant à plus de 300 km à l'intérieur des terres et séparant le reste du pays avec la région naturelle de la Casamance. Les îles du Cap Vert sont situées à 560km de la côte sénégalaise. La région de Dakar est son capital donc l'étude de sa physionomie pourrait permettre de comprendre le pourquoi de sa convoitise.

Le réseau routier du Sénégal a une longueur de 14.576 en 1978 avec 4.625km de routes bitumées et 10.311km de routes non revêtue. La région est la plus desservi avec 55,45% de route classée et de 52,90% bitumées. En effet l'une des caractéristiques du réseau des autres régions est la convergence vers Dakar ; ce qui explique le poids économique de la capitale par rapport au reste du pays. Avec une population estimée à plus de trois (03) millions et caractérisée par un

taux d'urbanisation de 45% en 2000 et une croissance de la population urbaine de 3,9%, Dakar fait face à un constant problème de mobilité urbaine.

Le problème de la mobilité urbaine est d'une part dû au fait que les banlieues dakaroises (Pikine, Guédiawaye, Thiaroye, Rufisque et Bargny) ne sont que des dortoirs pour les populations. Ainsi tous les jours d'importants flux migratoires sont enregistrés de cette zone vers le centre-ville. Ces flux migratoires sont beaucoup plus visibles lors des fêtes religieuses car en ces périodes Dakar se vide totalement de sa population ce qui ne manque pas de causer un lourd préjudice à l'économie de la capitale.

Avec la construction de nouvelles routes, échangeurs et surtout des autoroutes à péages nous assistons à la résolution en partie du problème de mobilité urbaine. Tous ces progrès nous permettent de croire que l'activité économique connaîtra un avenir meilleur.

➤ **L'environnement économique**

Au Sénégal on retrouve les secteurs d'activités tels que : les secteurs primaire, secondaire et tertiaire...

Le secteur primaire c'est-à-dire celui de l'agriculture est un secteur stagnant et c'est à cause de la faiblesse de la pluviométrie, de la vétusté du matériel agricole utilisé, l'indisponibilité des semences mais aussi et surtout à cause de la concurrence extérieure des pays ayant assurés leur compétitivité agricole. Ce déficit agricole constitue un lourd fardeau sur l'économie vu que 60% de la population active est paysanne. Pour essayer de remédier, l'État lui alloue des subventions mais ces dernières si elles ne tardent pas, sont souvent insuffisantes. La dégradation avancée du secteur primaire finit par occasionner un manque de main d'œuvre dans les campagnes à cause de l'exode rural vers les villes. C'est donc ce qui explique entre autre la physionomie de notre tissu industriel, c'est à dire sa dépendance vis-à-vis de l'extérieur.

Le secteur secondaire ou industriel est peu compétitif. L'essentiel des industries du Sénégal vit dans une dépendance vis-à-vis de l'extérieur, c'est ce qui explique en partie la vague de privatisation de certaines sociétés nationales. Malgré un environnement un peu favorable à l'expansion de l'industrie, des Petites et Moyennes Industries (PMI) résistent encore dans l'activité de transformation. Mais c'est une activité économique à petite échelle avec une moindre compétitivité obligeant les industries à réduire le recrutement, le personnel est constitué de cadres qui sont une faible proportion de la population.

Le secteur tertiaire qui résulte de ces deux secteurs précédents lui aussi est mal en point. Et c'est une discordance depuis les secteurs primaire et secondaire qui fait que les prestations de services ne sont pas faites sur de solides bases. Le non-qualification de la main d'œuvre fait que

c'est souvent une minorité qui est recrutée dans le secteur tertiaire. Pour des raisons de survie le reste se lance dans le secteur informel ; ce sont les secteurs du commerce et le transport qui sont les plus prisés.

Suite à la dévaluation du franc CFA et de la mondialisation, les problèmes sociopolitiques ne cessent d'accroître. Ainsi, ces situations constituent des effets sur les tarifs de transport, notamment à travers renchérissement du coût des carburants qui sont des produits largement taxés, constituent de ce fait une ressource appréciable pour le budget de l'État. Bien que l'entrée de la monnaie unique européenne facilite les importations de Dakar DEM Dikk en lui offrant un grand espace de convertibilité de l'euro, la crise dite de l'énergie avec l'évaluation du prix du pétrole affecte directement les pays en voie de développement et particulièrement la gestion du parc automobile de Dakar DEM Dikk car ses charges en énergie augmentent considérablement du fait que la plupart des véhicules consomment beaucoup de carburant.

La société Dakar DEM Dikk reçoit des ressources des ménages par le paiement de leurs tickets de transport ; ces ressources sont complétés par des contributions publiques au titre « de la compensation des contraintes de service public ». Cette compensation devrait couvrir d'une part l'insuffisance tarifaire, d'autre part les tarifs préférentiels consentis aux scolaires et les avantages accordés par l'État à ses employés.

❖ **L'environnement juridique**

La société de transport public urbain Dakar DEM Dikk est une société anonyme c'est-à-dire une société commerciale dont le capital est constitué, par voie de souscription d'action et dont les associés ne sont responsables du paiement des dettes sociales qu'à la concurrence de leurs apports.

En effet, elle a comme principaux actionnaires la SNART ASSURANCE (Société Nationale d'Assurance et Réassurance de Transport), le GIE des travailleurs de la SONATEL, SENECARTOUR SARL, les travailleurs de l'ex SOTRAC réunis en un syndicat et l'État du Sénégal. Une convention du réseau de transport a été signée entre l'État et le CETUD- (Conseil d'Études du transport Urbain à Dakar) en 2003. Cette convention autorise à effectuer un ensemble de transport public sur un certain nombre de lignes. Elle doit être satisfaisante selon le prix. Le CETUD est un établissement public qui organise, arbitre et régulateur tout ce qui est convention en matière de transport urbain à Dakar.

❖ **L'environnement Micro-économique**

La société Dakar DEM Dikk s'active dans le transport public de personnes au moyen d'autobus dans la région de Dakar particulièrement en milieu urbain. Elle évolue dans un environnement

peu favorable à son expansion et doit en dépit de tout cela s'imposer et répondre aux besoins de la population. Pour y parvenir la société a opté pour une nouvelle politique managériale axée sur la satisfaction des clients, l'amélioration des conditions de travail des employés et le dialogue social. Mais du moment où elle n'est pas la seule société de transport de la place il serait pertinent d'analyser sa position par rapport aux autres.

❖ **La demande**

Dakar DEM Dikk a une clientèle très diversifiée dont des élèves, des étudiants, des fonctionnaires, des privés, des hommes de tenues ... Si les recettes dépendent de la demande, il faut dire que Dakar DEM Dikk ne fait pas beaucoup de bénéfices dans la mesure où la majeure partie de la clientèle dispose d'un revenu relativement faible. Mais malgré la bonne prestation de services, les tarifs sont faibles. Cette assertion est d'abord vérifiée par le fait que sur certaines lignes surtout celles de la banlieue quasi nulle car les usagers ne descendent qu'au terminus rendant ainsi ces lignes déficitaires. Il y a aussi le fait que les agents assermentés voyagent gratuitement à bord des autobus sans pour autant que le déplacement ne soit subventionné. Les agents de la société ont droit à quatre (04) titres de transport gratuits pour les membres de leur famille.

❖ **L'offre**

L'étude de l'offre peut s'articuler autour de l'équipement des prix et d'autres prestations.

❖ **L'équipement**

Dans l'optique de satisfaire sa clientèle, DDD s'est doté de 475 bus de marque ASHOK LEYLAND qui sont répartis sur un réseau composé de trois (03) types de lignes : les lignes circulaires, pénétrantes et de correspondance. En somme elle gère 24 lignes et 16 gares.

❖ **Le tarif**

Les prix déterminent les sections, de la 1^{ère} à la 5^{ème} section donc de 150 à, l'abonnement élèves et étudiants 10 000fCFA, jeunes (plus de 35ans) 12 000Fcf et 15 000Fcf pour les fonctionnaires. Ces prix ne peuvent faire l'objet d'ajustement qu'avec l'autorisation de l'État.

❖ **Les autres prestations**

L'entreprise offre d'autres services en mécanique, carrosserie, maintenance, électricité, installation et maintenance des OBC (On Bord Computer)... La présidence de la république est le principal client de DDD en matière d'entretien, de réparation et de carrosserie. A côté d'elle il y a d'autres structures telles que le groupement national des sapeurs-pompiers (GNSP), la société de transport public de la Gambie (GPTC)... En outre elle assure l'installation et la maintenance des OBC.

Les exigences de contrôle du transport d'hydrocarbures ont poussé certaines entreprises comme TOTAL à se tourner vers les services de Dakar DEM Dikk pour l'installation des OBC ou ordinateurs de bord au niveau des camions. Les ordinateurs de bords permettent d'enregistrer en permanence toutes les données indispensables liées à l'utilisation des véhicules pour chaque trajet.

❖ **La concurrence**

Les principaux concurrents de Dakar DEM Dikk évoluent dans l'informel et ils sont entre autres : les cars rapides, Ndiaga Ndiaye qui n'ont pas de destination fixe mais dont les prix avoisinent ceux de Dakar DEM Dikk. Leur atout c'est qu'ils peuvent contourner les lignes à forte congestion car n'ayant pas d'itinéraires ni d'arrêt fixes. Mais ont des inconvénients comme le non-respect du code de la route, pièces incomplètes ou expirées telles que la carte grise, visite technique, assurance...

Les taxis-clandos qui s'activent le plus souvent dans la banlieue et dans les villes secondaires. Ils ont un certain nombre de places qui varient en fonction de la taille du véhicule (4 à 7 places) et ne prennent départ que lorsqu'ils sont pleins. Le prix du transport avoisine celui des cars rapides.

❖ **Les taxis :**

véhicules de quatre (04) places, ils desservent un peu partout dans la capitale.

Leurs tarifs varient en fonction de la fluidité de la circulation et de l'éloignement de la destination (En moyenne 1000FCFA par course). Il y a les minibus communément appelés « TATA » qui enjambe les pas de DDD dans la mesure où ils essaient d'avoir des itinéraires et des horaires fixes. Mais là où le bas blesse c'est qu'eux aussi face à la conjoncture procèdent à des hausses du prix du transport et ne maîtrisent pas tellement les techniques d'exploitation ce qui n'est pas le cas de Dakar DEM Dikk.

❖ **Le Train express régional :**

il fonctionne à peu près de la même manière que DEM Dikk (un itinéraire, des gares, et des horaires bien définis...). Récemment mis en circulation le TER est devenu un concurrent sérieux de la société DDD, car il desservie plus de 14 gare et quitte Diamniadio vers ville.

Section 2 : Activités de l'entreprise

Dakar DEM Dikk (DDD) est un opérateur national de transport en commun au Sénégal et c'est l'opérateur principal de transport public de la capitale (DAKAR). Pour y arriver Dakar dém Dikk compose plusieurs divisions qui font le suivi et l'entretien des véhicules afin de bien circuler.

1. Activités de l'entreprise

La société 3D a pour objet :

- Tous types de transport, urbain ou interurbain par voie terrestre de toute nature, de voyageurs, de marchandises ou des matériels ;
- La mise en place, l'exploitation et l'organisation de circuits pour le transport des voyageurs et tous services nécessaires au transport du client de son point d'origine à son point de destination ;
- L'acquisition, la location et la vente de tous moyens de transport ;
- L'importation, l'exportation, le courtage, la consignation, l'emménagement, l'achat, la vente, le commerce en général de tous types de véhicules, pièces détachées, matériels automobiles de toutes sortes et de rénovation ;
- La prise de participation par tous moyens dans toutes entreprises ou sociétés ayant un objet similaire, connexe ou complémentaire.

2. Le réseau de DDD

Le réseau est l'ensemble des lignes et infrastructures exploitées par 3D, il est concédé par le CETUD (Comité d'Exécutif de Transports Urbain durable) et couvre la quasi-totalité de la région de Dakar. Celle-ci se caractérise par son enclavement, son taux démographique, son importance au plan administratif, financier, social, culturel, etc..... La région de Dakar a aussi la particularité d'être la région la plus peuplée.

Les bus de DDD sont programmés chaque semaine pour assurer le fonctionnement normal du trafic.

DDD, c'est aussi 354,4 km de réseau desservi : 11 lignes urbaines, 6 lignes banlieue. Un réseau élève avec 14 lignes en aller et 10 lignes en retour qui assurent le transport des élèves en reliant les principaux établissements et lycées de Dakar.

La configuration de celui-ci explique son caractère pendulaire qui obéit aux mouvements des voyageurs à transporter:

*De 6h à 10h forte demande Banlieue vers Ville,

*De 16 h à 20 h forte demande ville vers banlieue

Toutes ces raisons renseignent sur les difficultés auxquelles est confrontée 3D pour une exploitation efficiente et rationnelle du réseau.

Les lignes et les dessertes :

Une ligne : c'est un itinéraire précis reliant deux ou plusieurs terminus.

L'itinéraire : c'est le trajet fixe bien établi pour un ou plusieurs autobus, on l'appelle aussi desserte.

Les tableaux ci-dessous récapitulent l'ensemble des lignes exploitées actuellement par Dakar DEM Dikk:

Tableau 1 : Ces lignes constituent les sous réseaux de la banlieue

LIGNES	DESSERTES
2	DAROUKHANE-PLACE LECLERC
5	GUEDIAWAYE-PALAIS I
6	CAMBERENE 2-PALAIS 2
11	KEUR MASSAR-LAT DIOR
12	GUEDIAWAYE-PALAIS I
15A ET 15 B	RUFISQUE-PALAIS 1
16A ET 16 B	MALIKA-PALAIS 1
208	BAYAKH-RUFISQUE
213	RUFISQUE-DIEUPPEUL
217	THIAROYE-OUAKAM
218	THIAROYE-AEROPORT LSS
219	DAROUKHANE-GUEDIAWAYE
221	GADAYE-ALMADIE
227	KEUR MASSAR-PARCELLE
228	RUFISQUE-YENNE
232	BAUX MARAICHER-AEROPORT LSS
233	BAUX MARAICHER-PALAI SI
234	JAXAAY-LECLERC

Tableau 2 : Ces lignes constituent le sous réseau urbain

LIGNES	DESSERTES
1	Parcelles Assainies-Leclerc
4	Dieuppeul-Leclerc
6	Cambéréne-Palais2
7	Ouakam-Palais2
8	Aéroport-Palais2
9	Liberté-Palais 2
10	Dieuppeul-Palais 2
13	Dieuppeul-Palais 2
23	Parcelles Assainies-Plais 2

2.1.Processus de stockage des pièces

Dakar DEM Dikk a subdivisé son espace de stockage en cinq magasins : le magasin central, le magasin infra, l'ATC, l'ATE et celui du dépôt de Thiaroye.

Les magasins de Dakar DEM Dikk jouent un rôle essentiel dans la réalisation de plusieurs missions, notamment le stockage des pièces de rechange, en respectant les meilleures pratiques de gestion des stocks et des lieux de stockage.

- ***La réception des pièces***

Il s'agit en première partie de retirer les marchandises des palettes puis rassembler les produits ayant les mêmes caractéristiques.

- ***Vérification et comptage***

Les pièces de rechange sont vérifiées ou comptées lors de leur stockage dans les magasins de Dakar DEM Dikk, conformément aux procédures de contrôle établies avec la présence de la commission. Le comptage est effectué en équipe, où une partie se charge du décompte des articles tandis que l'autre partie coche sur la facture pour indiquer que le produit a été réceptionné sans anomalie.

- ***Le rayonnage***

Une fois les pièces de rechange comptées et vérifiées, elles sont ensuite placées dans les rayons ou les emplacements prévus pour leur stockage. Ainsi, pour procéder à la mise en rayon il est de la responsabilité des agents de :

- ***Vérifier***
- ***Lister***
- ***Trier***
- ***Gerber***
- ***Enregistrer***

2.2. Présentation du processus de préparation des demandes pour les ateliers

Les commandes des pièces passent par les chefs d'ateliers. Lorsqu'il y a commande, les produits sont pris au niveau des magasins pour être amenés au niveau des ateliers où se passe la plupart des activités de réparation, de contrôle et de diagnostic des véhicules.

La collecte des pièces de rechange nécessite une organisation rigoureuse. Pour chaque intervalle de temps, des bons de commande spécifiques doivent être récupérés afin de rassembler les articles requis. Il consiste à récupérer un bon de commande, qu'il s'agisse d'une petite ou d'une grosse commande, afin de l'exécuter. Écrire le numéro du BL sur le bon de commande, de même que le nom du récepteur signer par le chef de division. Enregistrer les pièces dans la fiche de répartition d'un article en approvisionnements.

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Ce chapitre se concentre sur la présentation et l'analyse des résultats de nos recherches sur le terrain. La première section abordera spécifiquement ces résultats, tandis que la deuxième section sera consacrée à leur interprétation et aux recommandations pour une gestion optimale.

Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain

Dans le cadre de notre étude sur le terrain, nous avons utilisé un guide d'entretien pour obtenir des réponses à notre question de recherche. Les résultats de notre étude ont révélé plusieurs facteurs contribuant à la baisse des performances de l'entreprise Dakar DEM Dikk, qui joue un rôle essentiel dans le secteur du transport au Sénégal. Afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entreprise, il est crucial de répondre à toutes les exigences opérationnelles et structurelles pour optimiser le taux de rotation. Parmi ces exigences, on retrouve notamment les politiques d'approvisionnement et de stockage des pièces de rechange. Cependant, lors de notre visite sur le terrain, nous avons identifié certaines difficultés auxquelles l'entreprise devra s'atteler pour améliorer son stockage et son approvisionnement en pièces de rechange.

1.1. Présentation des résultats

Les informations suivantes ont été recueillies lors de nos discussions avec le Responsable des Stocks de l'entreprise, ce qui nous a permis d'obtenir les résultats ci-dessous :

1.1.1. Une mauvaise technique d'approvisionnement et de réapprovisionnement des pièces

Cette étude met en évidence les problèmes de l'entreprise Dakar DEM Dikk dans sa procédure d'acquisition de pièces de rechange, ce qui entraîne des ruptures de stock fréquentes. L'un des principaux constats de cette étude est que l'entreprise privilégie les fournisseurs étrangers par rapport aux fournisseurs locaux, ce qui se traduit par des commandes beaucoup plus importantes auprès des fournisseurs étrangers. De plus, il existe un délai considérable entre l'expression du besoin et la livraison, d'autant plus que l'entreprise n'a pas mis en place de stock de sécurité.

1.1.2. Ruptures de stock fréquentes

L'entreprise fait face à des ruptures de stock régulières, ce qui signifie qu'elle ne parvient pas à maintenir des niveaux adéquats de pièces de rechange pour répondre à la demande. Cela est liée une gestion inefficace des stocks qui peut conduire à des ruptures fréquentes. Si Dakar DEM Dikk ne dispose pas d'un système de gestion des stocks robuste, il peut y avoir des erreurs dans le suivi des niveaux de stock, ce qui entraîne des pénuries. On n'a constaté aussi des problèmes de communication entre les différents départements de l'entreprise, tels que le service des achats et le service des opérations, peuvent entraîner des retards dans le processus d'approvisionnement des pièces de rechange. Des contraintes financières peuvent limiter la capacité de Dakar DEM Dikk à maintenir des niveaux de stock adéquats. Si l'entreprise ne dispose pas des ressources nécessaires pour acheter et stocker les pièces de rechange en quantité suffisante, cela peut entraîner des ruptures de stock fréquentes.

1.1.3. Priorité accordée aux fournisseurs étrangers

Dakar DEM Dikk privilégie les fournisseurs étrangers par rapport aux fournisseurs locaux. Cela peut entraîner des retards d'approvisionnement en raison de délais de livraison plus longs, ce qui contribue aux ruptures de stock.

- **fiabilité et qualité perçues** : Dakar DEM Dikk peut considérer les fournisseurs étrangers comme étant plus fiables et offrant une meilleure qualité de pièces de rechange par rapport aux fournisseurs locaux. Cette perception peut être basée sur des expériences passées ou des références positives provenant d'autres entreprises.
- **Disponibilité des produits** : Les fournisseurs étrangers peuvent avoir une plus grande disponibilité des pièces de rechange nécessaires, notamment en cas de demandes spécifiques ou de pièces rares. Ils peuvent avoir une gamme de produits plus large et être en mesure de répondre aux besoins spécifiques de Dakar DEM Dikk.

1.1.4. Délais d'approvisionnement prolongés

Il existe un long délai entre l'expression du besoin de pièces de rechange et leur livraison effective. Cela peut être dû à des problèmes de communication, des délais de traitement des commandes ou des retards dans la chaîne d'approvisionnement.

1.1.5. Absence de stock de sécurité

Dakar DEM Dikk n'a pas mis en place de stock de sécurité pour faire face aux variations de la demande ou aux retards d'approvisionnement. Cela signifie qu'en cas de rupture de stock, il n'y a pas de réserve disponible pour couvrir les besoins immédiats d'où les pannes vont augmenter.

1.1.6. Gestion inadéquate des prévisions de demande

Une mauvaise estimation de la demande future peut entraîner des commandes insuffisantes ou excessives de pièces de rechange. Une planification inadéquate peut également contribuer aux ruptures de stock fréquentes.

1.1.7. Manque de suivi des niveaux de stock

Une gestion inefficace des stocks peut entraîner un manque de visibilité sur les niveaux de stock réels et les besoins de réapprovisionnement. Cela peut conduire à des commandes tardives ou à des oublis de réapprovisionnement.

1.1.8. Manque d'équipements au niveau des magasins

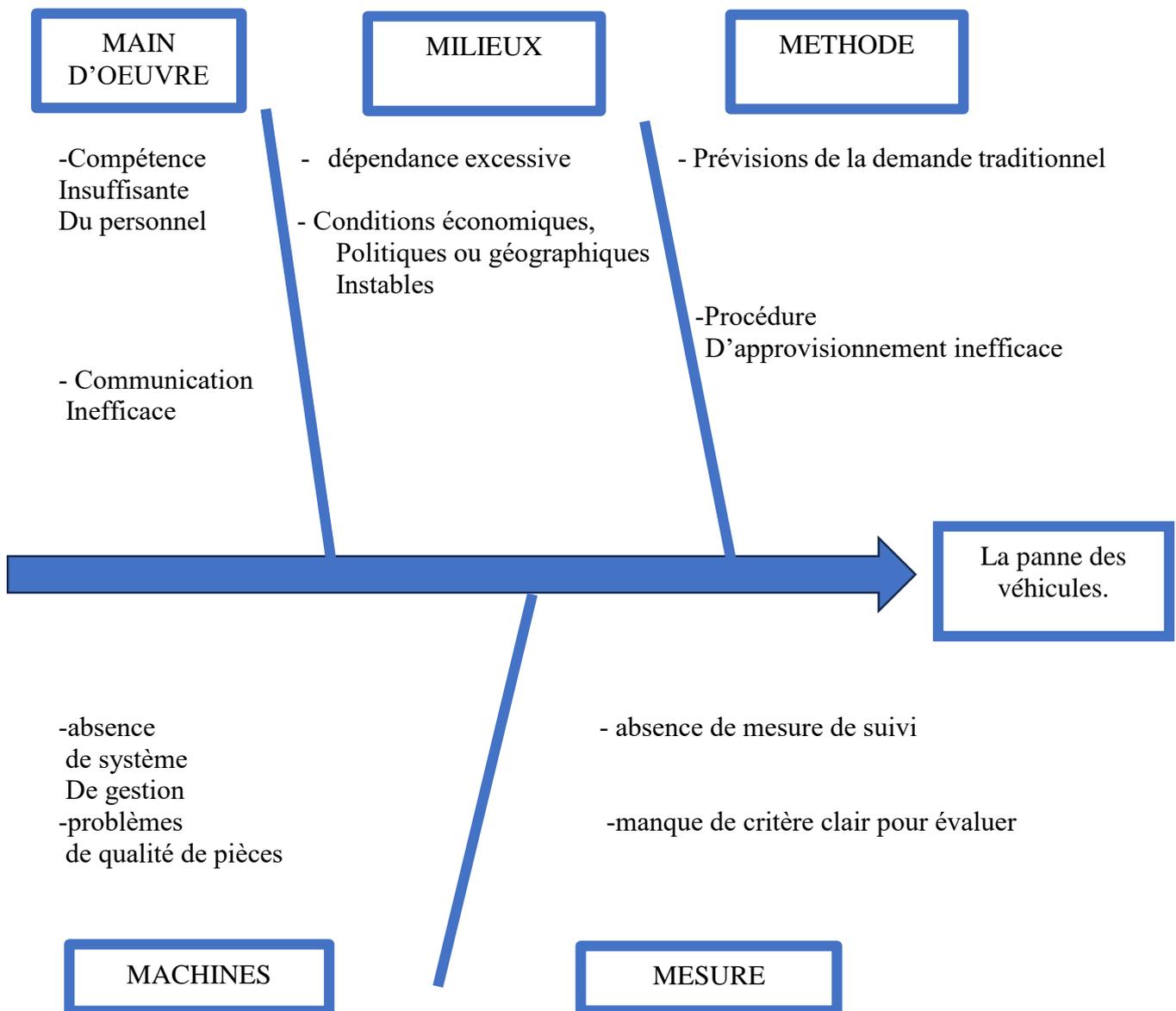
On note aussi des difficultés spécifiques liées à un manque d'outils et d'équipements adéquats. Cette situation peut avoir un impact négatif sur les opérations de stockage et entraîner divers problèmes.

1.2. Analyse des résultats

1.2.1. Diagramme d'Ishikawa

Le traitement de ces questions nous a permis de regrouper les facteurs précités par la méthode d'ISHIKAWA afin de les déterminer en : milieu, main d'œuvre, méthodes, machines et matières qui exposent le Sénégal.

Ce choix de diagramme de cause à effet nous semble le plus approprié car il permettra d'isoler les différentes causes de la problématique, afin de visualiser explicitement les éventuelles causes liées aux accidents corporel de la circulation routière au Sénégal. Pour ce faire, nous ferons ressortir les grands traits suivis d'une analyse respective qui permettra une bonne adéquation interprétation et recommandations.



1.3. La main d'œuvre

Certaines causes liées à la main-d'œuvre peuvent contribuer au manque de pièces de rechange dans la gestion des stocks. Voici quelques exemples supplémentaires :

- Compétences et formation insuffisantes : Le personnel chargé de la gestion des stocks peut manquer de compétences techniques ou de connaissances approfondies dans le domaine de la logistique et de la gestion des stocks. Cela peut entraîner des difficultés à prévoir avec précision les besoins en pièces de rechange, à évaluer les niveaux de stock appropriés et à

coordonner efficacement les activités liées à la gestion des stocks. Une formation adéquate peut être nécessaire pour améliorer les compétences et la compréhension du personnel en matière de gestion des stocks.

- Communication et coordination inadéquates : Un manque de communication fluide et de coordination entre les différentes équipes et départements impliqués dans la gestion des stocks peut entraîner des erreurs et des retards. Par exemple, si les informations sur les besoins en pièces de rechange ne sont pas transmises efficacement aux responsables des achats, cela peut entraîner des commandes tardives ou insuffisantes. Une communication claire et régulière entre les parties prenantes, ainsi qu'une coordination étroite des activités, sont essentielles pour optimiser la gestion des stocks.
- Engagement et responsabilité : L'engagement et la responsabilité du personnel en ce qui concerne la gestion des stocks peuvent également jouer un rôle clé. Si les employés ne considèrent pas la gestion des stocks comme une priorité ou ne se sentent pas responsables des résultats, cela peut entraîner une négligence ou une attitude passive envers la gestion des stocks. Il est important de promouvoir un engagement accru envers la gestion des stocks, de définir des objectifs clairs et de responsabiliser le personnel pour atteindre ces objectifs.

Pour remédier à ces problèmes liés à la main-d'œuvre, il peut être nécessaire de mettre en place des programmes de formation et de développement des compétences pour le personnel chargé de la gestion des stocks. Cela peut inclure des formations spécifiques sur les techniques de prévision de la demande, les méthodes de gestion des stocks, l'utilisation de systèmes informatisés de gestion des stocks, etc. En outre, il est important d'établir des canaux de communication efficaces et de favoriser une culture organisationnelle qui encourage l'engagement et la responsabilité envers la gestion des stocks.

1.3.1. Milieux

Les facteurs liés au milieu peuvent également influencer la disponibilité des pièces de rechange dans la gestion des stocks. Voici quelques éléments à prendre en compte :

- Dépendance excessive à l'égard d'un fournisseur unique : Si l'entreprise compte principalement sur un seul fournisseur pour ses pièces de rechange, elle peut être exposée à des risques importants en cas de problèmes avec ce fournisseur. Par exemple, des retards de livraison, des ruptures de stock ou une baisse de la qualité des pièces fournies peuvent entraîner des problèmes de disponibilité des pièces de rechange. Il est donc important de

diversifier les sources d'approvisionnement et d'établir des relations solides avec plusieurs fournisseurs pour réduire les risques liés à la dépendance à un seul fournisseur.

- Conditions économiques et politiques instables : Les fluctuations économiques et politiques peuvent avoir un impact sur la disponibilité et la livraison des pièces de rechange. Par exemple, des crises économiques, des changements de réglementations ou des conflits politiques peuvent entraîner des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement, des retards de livraison ou une augmentation des coûts des pièces de rechange. Il est important de surveiller attentivement ces conditions et de prendre des mesures préventives pour atténuer les impacts potentiels.
- Facteurs géographiques : La localisation géographique de l'entreprise peut également influencer la disponibilité des pièces de rechange. Si l'entreprise est située dans une région éloignée ou difficile d'accès, elle peut rencontrer des difficultés logistiques pour recevoir rapidement les pièces de rechange nécessaires. Dans de tels cas, il peut être nécessaire de mettre en place des stratégies d'approvisionnement spécifiques, telles que des accords de livraison accélérée ou la mise en place de centres de distribution régionaux.
- Fiabilité des fournisseurs : La fiabilité des fournisseurs de pièces de rechange est également un facteur important à considérer. Des fournisseurs peu fiables peuvent entraîner des retards de livraison, des erreurs de commande ou une qualité inférieure des pièces fournies. Il est donc essentiel de sélectionner des fournisseurs réputés, d'établir des relations de confiance avec eux et de surveiller leur performance de manière régulière.

Pour faire face à ces facteurs liés au milieu, il est recommandé de mettre en place une gestion proactive de la chaîne d'approvisionnement. Cela peut inclure la diversification des sources d'approvisionnement, la surveillance régulière des conditions économiques et politiques, l'établissement de relations solides avec les fournisseurs, ainsi que l'adoption de stratégies logistiques adaptées à la localisation géographique de l'entreprise. Une gestion efficace de ces facteurs permettra de minimiser les risques et d'assurer une disponibilité plus stable des pièces de rechange.

1.3.2. Méthode

Les méthodes utilisées dans la gestion des stocks des pièces de rechange peuvent également contribuer au manque de disponibilité. Voici quelques aspects à prendre en compte :

Prévisions de la demande inexactes : Si les méthodes utilisées pour prévoir la demande des pièces de rechange sont inexactes, cela peut entraîner des commandes insuffisantes ou excessives. Des erreurs de prévision peuvent résulter d'une utilisation de données historiques

peu fiables, d'une mauvaise compréhension des schémas de demande ou de l'absence de modèles de prévision appropriés. Il est important d'utiliser des méthodes de prévision précises et d'actualiser régulièrement les prévisions en fonction des tendances et des variations saisonnières.

- Processus d'approvisionnement inefficaces : Les méthodes utilisées pour le processus d'approvisionnement peuvent également affecter la disponibilité des pièces de rechange. Des procédures d'approvisionnement manuelles, peu structurées ou inefficaces peuvent entraîner des retards de livraison et des erreurs dans les commandes. L'automatisation du processus d'approvisionnement, l'utilisation de systèmes de gestion des stocks informatisés et l'établissement de protocoles clairs pour les commandes et les réceptions peuvent améliorer l'efficacité du processus et garantir une disponibilité adéquate des pièces de rechange.
- Suivi des niveaux de stock inadéquat : Si le suivi des niveaux de stock est insuffisant, il peut être difficile de détecter les ruptures de stock à temps. Cela peut entraîner des pannes imprévues et des retards dans la résolution des problèmes. L'utilisation d'un système de gestion des stocks efficace, avec des procédures de suivi régulières, permet de maintenir des niveaux de stock appropriés et d'identifier rapidement les besoins en réapprovisionnement.
- Politiques de commande inappropriées : Les politiques de commande utilisées peuvent également influencer la disponibilité des pièces de rechange. Des politiques de commande inappropriées, telles que des seuils de réapprovisionnement mal définis, des délais de commande trop longs ou des quantités de commande inadaptées, peuvent conduire à des retards dans l'obtention des pièces nécessaires. Il est important d'établir des politiques de commande basées sur une analyse approfondie des besoins en pièces de rechange, des délais de livraison des fournisseurs et des niveaux de stock optimaux.

En améliorant les méthodes de gestion des stocks, il est possible de réduire le manque de disponibilité des pièces de rechange. Cela peut inclure l'utilisation de méthodes de prévision plus précises, l'optimisation des processus d'approvisionnement, l'automatisation du suivi des niveaux de stock et l'établissement de politiques de commande appropriées. Une approche basée sur des méthodes solides permettra d'améliorer l'efficacité globale de la gestion des stocks et d'assurer une disponibilité adéquate des pièces de rechange.

1.3.3. Machine

Les machines utilisées dans la gestion des stocks des pièces de rechange peuvent également jouer un rôle dans le manque de disponibilité. Voici quelques aspects à prendre en compte :

Fiabilité des machines : Si les machines utilisées pour la gestion des stocks, tel que les systèmes informatisés de gestion des stocks, les scanners de codes-barres ou les machines de tri, ne sont pas fiables, cela peut entraîner des erreurs et des retards dans le processus. Des pannes fréquentes ou des dysfonctionnements des machines peuvent entraîner des incohérences dans les données de stock, des problèmes de traçabilité ou des retards dans le traitement des commandes. Il est essentiel de maintenir les machines en bon état de fonctionnement, de prévoir une maintenance régulière et de disposer de procédures de sauvegarde en cas de panne.

- Capacité des machines : Si les machines utilisées pour la gestion des stocks ne sont pas adaptées à la charge de travail ou aux volumes de données, cela peut entraîner des goulots d'étranglement et des retards dans le traitement des commandes. Par exemple, si le système informatisé de gestion des stocks ne peut pas gérer un grand nombre de références ou ne peut pas traiter rapidement les mises à jour des niveaux de stock, cela peut entraîner des erreurs de suivi et des retards dans l'approvisionnement des pièces de rechange. Il est important de s'assurer que les machines utilisées sont dimensionnées de manière appropriée et qu'elles peuvent gérer efficacement les tâches requises.
- Intégration des systèmes : Si les machines utilisées dans la gestion des stocks ne sont pas correctement intégrées aux autres systèmes et processus de l'entreprise, cela peut entraîner des problèmes de communication et des retards dans la transmission des informations. Par exemple, si le système de gestion des stocks n'est pas connecté au système de prévision de la demande ou au système d'approvisionnement, cela peut entraîner des désalignements et des erreurs dans les commandes de pièces de rechange. Une intégration solide des systèmes permet une meilleure synchronisation des activités et une gestion plus efficace des stocks.
- Formation du personnel sur l'utilisation des machines : Si le personnel n'est pas suffisamment formé à l'utilisation des machines de gestion des stocks, cela peut entraîner des erreurs dans la saisie des données, des difficultés à utiliser les fonctionnalités avancées des machines ou une mauvaise interprétation des informations fournies. Une formation adéquate du personnel sur l'utilisation des machines de gestion des stocks est essentielle pour assurer une utilisation efficace et précise des outils technologiques.

En améliorant les machines utilisées dans la gestion des stocks, il est possible de réduire le manque de disponibilité des pièces de rechange. Cela peut inclure la mise à niveau ou le

remplacement des machines défectueuses, l'optimisation des capacités des machines pour répondre aux besoins de l'entreprise, l'intégration des systèmes pour assurer une communication fluide et une formation adéquate du personnel sur l'utilisation des machines. Une approche centrée sur les machines permettra d'améliorer l'efficacité globale de la gestion des stocks et de garantir une disponibilité adéquate.

1.3.4. Mesure

Les mesures prises dans la gestion des stocks des pièces de rechange peuvent également influencer la disponibilité. Voici quelques éléments à prendre en compte :

- Suivi régulier des niveaux de stock : Il est important de mettre en place un suivi régulier des niveaux de stock afin de détecter rapidement les variations et les tendances. Cela permet de prendre des décisions éclairées concernant les commandes de réapprovisionnement et de maintenir des niveaux de stock appropriés. Des outils tels que les indicateurs de performance clés (KPI) et les rapports de suivi peuvent être utilisés pour évaluer la performance de la gestion des stocks et identifier les domaines nécessitant des améliorations.
- Analyse de la demande et prévisions : Une analyse approfondie de la demande passée et présente des pièces de rechange peut aider à prévoir avec précision les besoins futurs. Cela permet de déterminer les quantités nécessaires à commander et d'éviter les surplus ou les ruptures de stock. Des méthodes de prévision appropriées, telles que les modèles statistiques, les tendances saisonnières ou l'analyse des tendances du marché, peuvent être utilisées pour améliorer la précision des prévisions de demande.
- Optimisation des politiques de commande : Les politiques de commande doivent être adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise et aux caractéristiques des pièces de rechange. Des politiques telles que la quantité économique de commande (EOQ), le point de commande et les quantités de commande minimales et maximales doivent être définies pour optimiser le niveau de stock et minimiser les coûts tout en assurant une disponibilité adéquate des pièces.
- Gestion des fournisseurs : Une relation solide et collaborative avec les fournisseurs de pièces de rechange est essentielle. Des mesures telles que l'établissement de contrats clairs, la communication régulière, la gestion des performances et la résolution proactive des problèmes peuvent contribuer à garantir des livraisons ponctuelles et une qualité constante

des pièces fournies. Il est également important de diversifier les sources d'approvisionnement pour réduire les risques liés à la dépendance à un seul fournisseur.

- Suivi des indicateurs de performance : L'utilisation d'indicateurs de performance appropriés permet de mesurer l'efficacité de la gestion des stocks des pièces de rechange. Des mesures telles que le taux de rotation des stocks, le taux de service, le temps de livraison, les coûts de stockage et les taux de rupture de stock peuvent aider à évaluer les performances et à identifier les domaines nécessitant des améliorations.

En mettant en place ces mesures dans la gestion des stocks des pièces de rechange, il est possible de garantir une disponibilité adéquate et d'optimiser l'efficacité globale de la gestion des stocks. Ces mesures permettent de prendre des décisions plus éclairées, d'optimiser les niveaux de stock, de minimiser les risques et de répondre aux besoins de l'entreprise de manière plus efficace.

Section 2 : Interprétations et recommandations

Au terme des analyses effectuées ci-dessus, nous sommes amenés à envisager des suggestions et des recommandations dans le but d'améliorer le dispositif existant. En comprenant les causes sous-jacentes des dysfonctionnements, nous pourrions proposer des solutions adaptées qui contribueront à améliorer la gestion des stocks des pièces de rechange.

1.1. Interprétations

Elles sont axées sur les points suivants :

Une bonne gestion de stock et une meilleure organisation de l'entreprise.

Pour une bonne gestion de stocks Dakar DEM DIKK doit bien gérer ses entrepôts. Le lieu de stockage des marchandises de même que le lieu de passage doit permettre de réaliser des opérations physiques et administratives afin d'approvisionner les ateliers. Pour ce faire, il est indispensable d'employer des méthodes efficaces et de disposer d'une structure adaptée pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise et assurer la bonne circulation des véhicules. En ce qui concerne la gestion des stocks et de l'approvisionnement, l'entreprise dispose de quatre magasins où elle reçoit les commandes des ateliers, ainsi qu'un autre atelier à Thiaroye. Cependant, les ateliers sont confrontés à un problème commun lié aux installations, à l'espace et aux ressources matérielles. Il est nécessaire de revoir ces installations car elles peuvent rapidement devenir dangereuses. Les équipements sont incomplets et ceux déjà présents sont

vétustes. Malgré cela, les techniques de stockage des pièces sont respectées conformément aux

normes. Elle doit également veiller à la maintenance des équipements et la réalisation des inventaires périodiques et tournants des stocks en tenant de la valeur et de la rotation de ces derniers.

Les magasins ne sont pas exploités de manière optimale, malgré l'existence d'un plan de rangement basé sur le type de pièces. Il est donc nécessaire d'envisager une modernisation pour améliorer cette situation.

Elle doit également veiller à la maintenance des équipements et la réalisation des inventaires périodiques et tournants des stocks en tenant de la valeur et de la rotation de ces derniers.

Dakar DEM DIKK doit mettre en place un logiciel de gestion des stocks plus efficace qui lui permettra de connaître le contenu des stocks en temps réel, les mouvements de stocks et le positionnement de chaque article.

Enfin elle doit minimiser les ruptures de stock de même que la quantité stockée en veillant à la mise en place d'une gestion de stock à forte valeur ajoutée favorisant l'équilibre. Pour cela il lui faut réaliser une prévision à la demande adéquat, mettre en place des indicateurs, faire une analyse PARETO de toutes les références et les classer en code barre et enfin optimiser la stratégie de réapprovisionnement. Tous ces points se ramènent à un but qui est de minimiser leur cout de stockage.

1.2.Recommandation

1.2.1. Diversifier les sources d'approvisionnement

Réduire la dépendance vis-à-vis des fournisseurs étrangers en cherchant activement des fournisseurs locaux fiables. Cela permettra de réduire les délais de livraison et d'améliorer la disponibilité des pièces de rechange.

1.2.2. Mettre en place un système de gestion des stocks plus efficace

Utiliser des techniques de gestion des stocks telles que le Juste-à-Temps (JAT) ou le Kanban pour optimiser les niveaux de stock et éviter les ruptures fréquentes. Cela implique d'évaluer et de prévoir avec précision les besoins en pièces de rechange.

1.2.3. Établir un stock de sécurité

Pour faire face aux délais de livraison Plus longs des fournisseurs étrangers, il est essentiel de constituer un stock de sécurité pour les pièces de rechange les plus critiques. Cela garantira

que l'entreprise dispose toujours d'un niveau minimal de stock pour éviter les interruptions dans les opérations.

1.2.4. Améliorer la communication entre les magasiniers et les agents responsables des commandes

Renforcer la collaboration et la communication entre les différentes parties prenantes afin de garantir une compréhension claire des besoins en pièces de rechange et d'éviter les erreurs de commande.

1.2.5. Moderniser les installations et les équipements

Investir dans la modernisation des magasins et des équipements de stockage afin d'optimiser l'utilisation de l'espace, faciliter la recherche et le suivi des pièces, et améliorer l'efficacité globale du processus de gestion des stocks.

1.2.6. Mettre en œuvre un suivi rigoureux des délais de livraison

Surveiller de près les délais de livraison des fournisseurs et évaluer leur performance. Si des retards fréquents sont constatés, envisager de rechercher de nouveaux fournisseurs plus fiables ou de négocier des accords contractuels pour des délais de livraison plus courts.

1.2.7. Mettre en place un système de gestion informatisé des stocks

Utiliser un système de gestion des stocks informatisé pour suivre de manière précise les niveaux de stock, les mouvements, les commandes et les délais de livraison. Cela permettra une meilleure planification et une prise de décision plus éclairée en matière d'approvisionnement.

1.2.8. Faire l'évaluation des stocks selon la méthode ABC

L'analyse ABC est une version plus raffinée de l'analyse 20/80. Elle classe les articles ou stocks en trois catégories. Ces stocks sont mis en évidence :

- 10 à 20% des articles de stock (catégories ou classe A) représentent 70 à 80% de la valeur totale du stock ; leur bonne gestion est impérative.
- 20 à 30% des articles (catégorie B) représentent 10 à 20% de la valeur totale du stock ; leur gestion est plus ou moins importante.
- 50 à 60% des articles (catégorie C) représentent 5 à 10% de la valeur du stock totale ; leur gestion n'est pas prioritaire.

Son objectif est d'identifier les éléments prioritaires. Avant toute chose, il convient de définir quel est l'objectif de l'analyse. Une fois le but clairement identifié, les données sur lesquelles l'analyse est basée sont facilement identifiables. Par exemple :

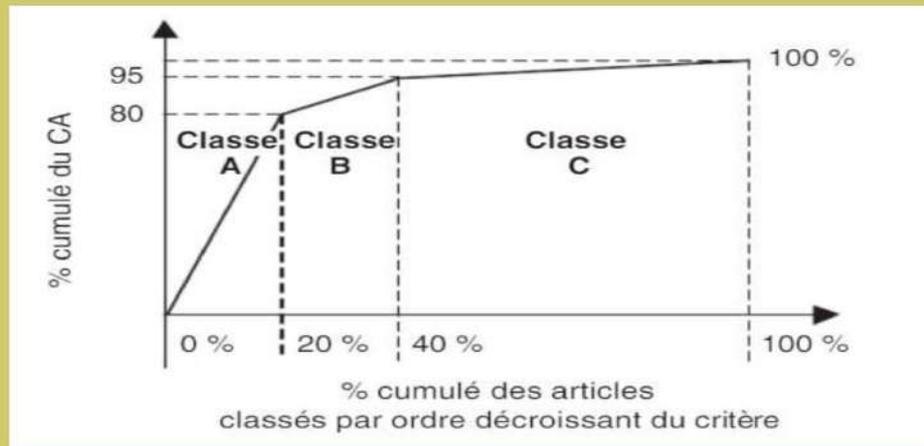
- identifier les articles générant le plus (classe A) ou le moins (classe C) de rotation dans un entrepôt
- identifier les familles représentant la majeure partie du stock (classe A)
- pondérer les causes générant des retours produits en entrepôt
- classer les fournisseurs selon le volume d'achat classifié, les familles de produit

selon le volume de vente, etc.

En définitive, le graphique ci-dessous illustre les explications décrites supra.

graphique n°01 : Diagramme de la valeur des sorties de stocks en fonction des articles classés par ordre d'importance de la méthode ABC

4.2 MÉTHODE ABC



A :Articles les plus importants
B :Articles importants
C :Articles à faible valeur de consommation annuelle.

- **A : 20% des articles : 80% de la valeur**
- **B : 20% des articles : 15% de la valeur**
- **C : 60% des articles : 5 % de la valeur**

Source : information tirée du cours de gestion de stock, dispensé par Dr. Elsie, professeur à l'IST

Remarque : Ces méthodes de gestion des stocks sont théoriques. Leur application réelle peut varier d'une entreprise à une autre.

CONCLUSION GENERALE

La gestion des stocks revêt une importance cruciale au sein des entreprises, qu'elles soient commerciales ou industrielles, car elle implique la gestion des ressources financières liées aux stocks tels que les matières premières, les consommables, et autres. Une gestion efficace des stocks est essentielle pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise surtout à Dakar DEM Dikk. De plus, les conditions de stockage des pièces peuvent avoir un impact direct sur leur durabilité des véhicules . Par conséquent, les dirigeants d'entreprise accordent une attention particulière à l'optimisation de la gestion des stocks afin d'optimiser les produits, de garantir une disponibilité adéquate des produits.

Notre étude approfondie sur la gestion des stocks et l'approvisionnement des pièces de rechange, à travers l'exemple de Dakar DEM Dikk, a permis d'acquérir une compréhension approfondie de cette activité et des stratégies mises en œuvre par l'entreprise pour se procurer les pièces nécessaires.

Au cours de cette analyse, nous avons examiné le secteur du transport au Sénégal, en mettant en évidence son fonctionnement et les acteurs clés qui le composent. Par la suite, nous avons présenté en détail Dakar DEM Dikk, en exposant sa structure organisationnelle, ses missions et ses objectifs principaux.

Cependant, à l'issue de nos analyse nous retenons que notre étude nous a permis de mieux cerner la notion de gestion de stock. Cette dernière, étant une activité primordiale pour une entreprise qui nécessite plus d'attention et de maîtrise. D'après notre étude nous avons constaté une large différence entre la gestion de stock des pièces à Dakar DEM Dikk et celui de la réalité c'est-à-dire la théorie. Ces problèmes sont souvent liés aux problèmes d'approvisionnement, aux ruptures de stock fréquente ,à l'absence de stock de sécurité et de la non maitrise de la quantité de pièce en stock.

A cet effet, nous avons proposé une liste de recommandations assez innovantes pour contribuer à l'amélioration de la gestion de stock des pièces de rechange mise en place par Dakar DEM DIKK.

BIBLIOGRAPHIE

- Lasnier, G. (s.d.). *Gestion des approvisionnements et des stocks dans la chaîne logistique*. 2^{ème} édition.
- Midhen, M. M. (2012-2013). Analyse du processus d'approvisionnement et de gestion de stock des pièces de rechange des engins de manutention :Cas d'ISTAMCO. *MEMOIRE MASTER (TRANSPORT LOGISTIQUE)*. Sup de CO DAKAR.
- Ndiaye, M. (2019-2020). Analyse de la gestion de stock des matériels informatiques:Cas de l'Agence de l'informatique de l'Etat (ADIE).

WEBOGRAPHIE

- <https://demdikk.sn/>
- <https://www.youscribe.com/BookReader/Index/2580931?documentId=2675700>

ANNEXE

Annexe1 : Fiche de repartitions d'un article en approvisionnement



DMG - DAGES
DIVISION DES APPROVISIONNEMENTS
ET DE GESTION DES STOCK

FOURNISSEURS

1.

2.

3.

4.

5.

6.

**FICHE DE REPARTITION D'UN ARTICLE
EN APPROVISIONNEMENT**

BT 720110

Designation complete: **BATTERIE**

MARQUE et TYPE du MATERIEL: **200 AMPATRES**

N° de Nomenclature :
N° de Substitution :

U.C.	Coût unitaire Moyen Pondéré	N° DE LA FICHE	C.M.	STOCK A ENTREtenir		EMPLACEMENT
				MINI	MAXI	
		01				

P.J.		PROVENANCE		Q		STOCK				P.J.		PROVENANCE		Q		STOCK				
Date	N°	Date	N°	+	-	APPRO	RESERVE	ATC	DPT ₁	DPT ₂	Date	N°	+	-	APPRO	RESERVE	ATC	DPT ₁	DPT ₂	
01-04-21	Report			58	58						11-10-22	57161	ATE 1	02	109					
28-09-21	MC			30	88						10-10-22	57176	ATE 1	04	105					
25-10-21	ATE 1			20	68						20-10-22	57129	ATE 1	26	79					
08-12-21	MC			50	118						07-10-22	57153	ATE 1	02	97					
27-12-21	MC			35	153						10-10-22	57165	ATE 1	10	67					
20-12-21	MC			50	203															
INVENTAIRE										INVENTAIRE										
Au 31 Décembre 2021										Au 31 Décembre 2022										
203										67										
26-01-22	ATE 1			02	201						04-10-22	55016	ATE 1	06	61					
11-02-22	ATE 1			16	185						10-04-23	55030	ATE 1	06	55					
17-03-22	ATE 1			20	165						15-02-23	55375	ATE 1	06	49					
24-05-22	ATE 1			20	145						02-02-23	55395	ATE 1	15	34					
08-09-22	ATE 1			02	143						07-02-23	55101	ATE 1	18	16					
13-09-22	ATE 1			10	133						22-03-23	55197	ATE 1	16	00					
04-10-22	ATE 1			06	127															
07-10-22	ATE 1			02	125															
11-10-22	ATE 1			04	121															
25-10-22	ATE 1			10	111															

Annexe 2 : Bon de mouvement des matières

ORIGINAL : GESTIONS DES STOCKS

BON DE MOUVEMENT DES MATIERES

N° 0059751 IA

(1)
Perception
Reversement

DESTINATAIRE : ATE 1

REFERENCE	DESIGNATION	Quantité demandée	Quantité fournie	Restant après sortie	N° Casier	OBSERVATIONS
FH000500	Demarreur ASHOK	01	01			
FOC00100/A	Alternateur ASHOK	01	01			
265115100130	Demarreur TATA mini Bus	01	01			
SURTIE 59751						

(1) Rayer la mention inutile

LE RECEPTIONNAIRE
DATE: 14 mars 2023
NOM: Ibrahima GUEYE

SIGNATURE

DAKAR, LE 14/03/2023
LE GESTIONNAIRE
Rayner BOLKAR

Annexe 3 : Bordereau de retour réception

DAKAR DEM DIK
DFC-DAGES

BORDEREAU DE RETOUR RECEPTION N° 0000038
DATE: 13-04-23

DESTINATAIRE: Magasin STE

REFERENCE	DESIGNATION	QTE RETOURNEE	OBSERVATIONS
F1879622	tambour Amère	05 05x9	OK

LE RETOURNEUR
NOM:
SIGNATURE: *[Signature]*

LE RECEPTIONNAIRE P-0
NOM:
SIGNATURE: 13/04/23 *[Signature]*

DAKAR DEM DIK
L...
de ...

GUIDE D'ENTRETIEN

Sujet de mémoire : Analyse sur la gestion de stock et approvisionnement des pièces de rechange : CAS DAKAR DEM DIKK

NOM : NDIAYE

PRÉNOM : IBRAHIMA

FONCTION : CHEF DE DIVISION DES APPROVISIONNEMENT ET GESTION DE STOCK

QUESTION /REPONSE

Dans le cadre de nos recherches sur thème portant sur l'analyse de la gestion de stock des pièces de rechange à DAKAR DEM DIKK, nous sommes amenés à étudier les difficultés liées à l'amélioration du système de gestion de stock des pièces de rechange mise en place par 3D. De ce fait dans le cadre de notre étude qualitative, nous avons élaboré un guide d'entretien dans le but de voir comment rendre performant leur gestion de stock.

1- Quel est le rôle du division de gestion des stocks et de l'approvisionnement au sein de l'entreprise ?

Réponse :

la division de gestion des stocks et de l'approvisionnement est responsable de l'approvisionnement en produits et en matériaux, de la gestion des stocks, de l'optimisation des coûts et de la gestion des relations avec les fournisseurs. Son rôle est crucial pour assurer un fonctionnement efficace de l'entreprise en minimisant les ruptures de stock, en réduisant les coûts et en garantissant une chaîne d'approvisionnement fiable.

2- Comment les stocks de pièces de rechanges sont-ils gérés ?

Réponse :

DDK identifie les pièces de rechange nécessaires pour maintenir et réparer efficacement ses véhicules. Cela peut être réalisé grâce à l'analyse des données d'entretien et des connaissances du personnel technique.

Il établit des procédures d'approvisionnement pour commander et recevoir les pièces de rechange nécessaires. Cela peut impliquer l'interaction avec les fournisseurs, la passation de commandes, le suivi des délais de livraison et la réception des pièces dans le système de stock.

3- Comment l'entreprise détermine-t-elle les niveaux de stock optimaux pour les pièces de rechange ?

Réponse :

La détermination des niveaux de stock optimaux pour les pièces de rechange implique généralement les étapes suivantes :

Analyse de la demande : DAKAR DEM DIKK analyse la demande passée et prévoit la demande future pour chaque pièce de rechange. Cela peut être basé sur des données des prévisions de l'utilisation des pièces.

Niveau de service cible : L'entreprise détermine le niveau de service cible, c'est-à-dire le niveau de disponibilité des pièces de rechange qu'elle souhaite maintenir pour répondre aux besoins de réparation et de maintenance. Cela peut être exprimé sous forme de taux de service ou de pourcentage de satisfaction de la demande.

*Calcul des stocks de sécurité : Les stocks de sécurité sont destinés à faire face à l'incertitude de la demande et des délais de livraison. DAKAR DEM DIKK évalue sur les risques de ruptures de stock et calcule les niveaux de stocks de sécurité appropriés pour chaque pièce de rechange en utilisant des **techniques telles que***

les méthodes de prévision de la demande, les analyses statistiques et les modèles de simulation.

Coûts associés : DAKAR DEM DIKK prend en compte les coûts associés à la détention des stocks, tels que les coûts de stockage, les coûts d'obsolescence et les coûts de financement. Ces coûts doivent être évalués pour déterminer les niveaux de stock optimaux qui minimisent les coûts globaux tout en maintenant le niveau de service cible.

Suivi et ajustement : Une fois que les niveaux de stock initiaux sont déterminés, DAKAR DEM DIKK met en place un système de suivi pour surveiller les niveaux de stock réels, la demande et les performances des fournisseurs. Les niveaux de stock doivent être régulièrement réévalués et ajustés en fonction des variations de la demande, des délais de livraison et des performances des fournisseurs.

NOM : NDIAYE

PRENOM :IBRAHIMA

FONCTION :CHEF DES MAGASINS

1-Quels critères sont utilisés pour classer les pièces de rechange en termes de priorité d'approvisionnement ?

Réponse :

La criticité : Les pièces de rechange essentielles pour le fonctionnement des véhicules ou des équipements ont généralement une priorité plus élevée. Cela comprend les pièces qui peuvent causer des pannes majeures ou des problèmes de sécurité s'ils ne sont pas disponibles.

La fréquentation d'utilisation :les pièces de rechange qui sont couramment utilisées et qui ont tendance à s'user rapidement peuvent être classées avec une priorité plus élevée. Cela permet de s'assurer qu'il y a toujours suffisamment de stock disponible pour les remplacements fréquents.

2- Quels sont les fournisseurs principaux utilisés pour l'approvisionnement en pièces de rechange ?

Réponse :

ASHOK LEYLAND , TATA, Entreprise Moussa Seye, Sun long

1- Comment les commandes de pièces de rechange sont-elles passées aux fournisseurs ?

Réponse :

IDENTIFICATION DES BESOIN : DDK identifie les pièces de rechange nécessaires en fonction de l'analyse des besoins, des demandes de maintenance ou des réparations prévues.

Établissement de la liste des pièces : Une liste des pièces de rechange à commander est établie, en spécifiant les quantités nécessaires, les numéros de référence, les spécifications techniques, les délais de livraison souhaités, etc.

DDK sélectionne les fournisseurs appropriés en fonction de critères tels que la qualité des pièces, la disponibilité, les délais de livraison, les prix compétitifs, les relations préexistantes avec les fournisseurs.

DDK suit l'avancement de la commande auprès du fournisseur, en s'assurant que les délais de livraison sont respectés. Les échanges d'informations et les mises à jour peuvent avoir lieu entre DDK et le fournisseur pour s'assurer que tout se déroule comme prévu.

4- Quel pourrait être le problème majeur qui empêcherait votre entreprise de satisfaire les exigences des clients ?

Réponse :

la panne des véhicules

5- Quelles sont les problèmes majeurs liées à la gestion de stock des pièces de rechange que Dakar DEM Dikk rencontre ?

Réponse :

Un surstockage peut entraîner des coûts d'inventaire élevés, des problèmes de gestion de l'espace et une obsolescence des pièces, tandis qu'un sous-stockage peut entraîner des retards dans les réparations, des temps d'immobilisation prolongés et une baisse de la satisfaction des clients.

manque de matériel.

Gestion des fournisseurs : Les problèmes avec les fournisseurs peuvent inclure des retards de livraison, des erreurs de commande, des problèmes de communication et une qualité de service insatisfaisante. Une bonne gestion des relations fournisseurs, la négociation de conditions contractuelles solides et la surveillance continue sont importants pour minimiser ces problèmes.

6- Quels systèmes informatiques ou logiciels sont utilisés pour la gestion des stocks et l'approvisionnement des pièces de rechange ?

Réponse : ACCESS

TABLE DES MATIÈRES

DEDICACE	i
REMERCIEMENT	ii
SOMMAIRE	iii
LISTE DES CIGLES ET ABREVIATIONS	iv
FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ENTREPRISE	vi
RESUMÉ	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	1
CHAPITRE 1 : CADRE DE L'ETUDE	4
<i>Section 1 : présentation de l'entreprise</i>	4
2.1. Historique.....	4
2.2. Organisation de générale de l'entreprise.....	4
2.2.1. Organigramme de DAKAR DEM DIKK	4
2.2.2. L'environnement de DAKAR DEM DIKK.....	11
<i>Section 2 : Activité de l'entreprise</i>	18
1. Activité de l'entreprise.....	18
2. Le réseau de DDD	18
2.1. Processus de stockage des pièces	20
2.2. Présentation du processus de préparation des demandes pour les ateliers	21
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	4
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	22
<i>Section 1 : Présentation et analyse des résultats sur le terrain</i>	22
1.1. Présentation des résultats.....	22
1.1.1. Une mauvaise technique d'approvisionnement et de réapprovisionnement des pièces	22
1.1.2. Ruptures de stock fréquentes	23
1.1.3. Priorité accordée aux fournisseurs étrangers	23
1.1.4. Délais d'approvisionnement prolongés.....	23
1.1.5. Absence de stock de sécurité	23
1.1.6. Gestion inadéquate des prévisions de demande	24
1.1.7. Manque de suivi des niveaux de stock	24
1.1.8. Manque d'équipements au niveau des magasins	24
1.2. Analyse des résultats.....	24
1.3. La main d'œuvre.....	25
1.3.1. Milieux	26
1.3.2. Méthode	27
1.3.3. Machine.....	29
1.3.4. Mesure	30
<i>Section 2 : Interprétations et recommandations</i>	31
1.1. Interprétations.....	31
1.2. Recommandation	32
1.2.1. Diversifier les sources d'approvisionnement.....	32

1.2.2.	Mettre en place un système de gestion des stocks plus efficace.....	32
1.2.3.	Établir un stock de sécurité	32
1.2.4.	Améliorer la communication entre les magasiniers et les agents responsables des commandes 33	
1.2.5.	Moderniser les installations et les équipements.....	33
1.2.6.	Mettre en œuvre un suivi rigoureux des délais de livraison	33
1.2.7.	Mettre en place un système de gestion informatisé des stocks	33
CONCLUSION		36
BIBLIOGRAPHIE		viii
WEBOGRAPHIE.....		ix
ANNEXE.....		x
GUIDE D'ENTRETIEN		xiv
TABLE DES MATIÈRES		xix