

Épreuve : Management**Bac blanc 2016****Filière** SG**Durée de l'épreuve :** 3 heures**Coefficient :** 4

L'usage de la calculatrice est autorisé.

L'usage d'une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel ou documentaire, est autorisé

NETDJL**les défis de la croissance**

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 6, vous analyserez la situation de management en répondant aux questions suivantes :

1. Caractériser l'organisation NETDJI : type, taille, statut juridique, ressources, finalités.
2. Identifier le métier de base de l'organisation NETDJI.
3. Repérer des éléments du diagnostic externe de l'organisation NETDJI.
4. Montrer que DJIBOUTI TELECOM est une partie prenante de NETDJI. Présenter l'intérêt du partenariat pour les deux organisations.
5. Identifier le problème de management auquel NETDJI est confronté pour son développement.
6. Déterminer les différents moyens pouvant être mis en œuvre pour répondre à ce problème.

Annexes :**Annexe 1 :** NETDJI, élevage et internet**Annexe 2 :** Dépasser les obstacles technologiques**Annexe 3 :** Une bourse virtuelle ... mais plus encore !**Annexe 4 :** Téléphonie mobile à Djibouti : regards rétrospectifs**Annexe 5 :** Une pénurie de développeurs ralentit le développement du marché des TIC**Annexe 6 :** Se former

Annexe 1 : NETDJI, élevage et internet

NETDJI, installée à Djibouti-Ville depuis 2013, développe une application appelée NETPRICE qui permet de répondre aux besoins suivants : fournir aux éleveurs djiboutiens et aux acheteurs de produits issus de l'élevage (particuliers, restaurateurs, hôteliers, revendeurs) des informations sur les prix et la disponibilité des produits en temps réel sur l'étendue du territoire national.

M. Hassan, le fondateur de NETDJI se présente, ainsi que son organisation :

Après une licence MI (Mathématiques et Informatique) à l'université de Djibouti, j'ai continué par un master informatique, à l'université de Lille 1, en France. J'y ai fait mon stage de fin d'études chez WEBZINE, une entreprise spécialisée dans le commerce sur internet. Puis, je suis revenu à Djibouti pour créer mon entreprise avec deux associés. Nous avons choisi le statut de société à responsabilité limitée et j'en suis le gérant. Nous avons apporté un peu plus que le capital minimum requis, 1,5 millions FDJ, pour nous assurer la confiance de futurs investisseurs.

Notre organisation évolue dans le domaine des TICs et dans le secteur primaire. Nous voulons fournir aux éleveurs les technologies qui leur rendront la tâche plus aisée et aux acheteurs de produits les informations dont ils ont besoin.

NETPRICE est un service web et mobile permettant aux éleveurs et aux acheteurs de prendre la meilleure décision sur la vente ou l'achat de produits grâce aux informations sur le marché que nous mettons à leur disposition en temps réel.

Etant issu moi-même du milieu rural, j'ai voulu améliorer les conditions de vente et la visibilité des produits pour venir en aide à la communauté des éleveurs dont l'attente est très forte en ce domaine.

Ainsi après de nombreuses rencontres avec les éleveurs, nous avons finalisé le concept ; c'était en septembre 2013.

Pour démarrer notre activité, nous nous sommes installés dans un bureau de 100 m², à proximité du marché Riyad. Nous disposons de 5 ordinateurs de dernière génération qui nous ont permis de développer notre application et d'une plateforme téléphonique. L'équipe de collaborateurs est composée d'un informaticien pour assurer la maintenance de notre produit, de deux commerciaux qui sont chargés de vendre les abonnements aux personnes intéressées et de trois conseillers de clientèle travaillant sur la plateforme téléphonique. Nous avons ainsi développé un chiffre d'affaires de 3,8 millions FDJ pour l'année 2015.

Annexe 2 : Dépasser les obstacles technologiques

Pour faire face au problème du déploiement d'Internet sur le territoire, un partenariat avec l'opérateur de téléphonie DJIBOUTI TELECOM a permis à NETPRICE d'intégrer une nouvelle fonctionnalité à son offre, ouvrant la porte à des milliers de clients qui disposent d'un téléphone, mais pas d'une connexion Internet.

Ainsi, en tapant le #555# sur leur téléphone portable, les utilisateurs du service NETPRICE via le réseau de DJIBOUTI TELECOM, peuvent obtenir les coûts de certaines denrées alimentaires sur différents marchés de la capitale djiboutienne. Outre cette fonctionnalité, l'équipe de NETDJI a également intégré de nouveaux services à sa plateforme: « Nous avons intégré le service prix qui permet à n'importe qui de s'informer des coûts de différentes denrées alimentaires, le service de contact des vendeurs, le service de mise en vente de produit qui permet à un éleveur de mettre ses produits en vente sur notre site Internet depuis son mobile et le service alerte qui permet à un éleveur de souscrire pour recevoir des alertes dès le moment qu'un acheteur s'intéresse à une denrée dont il dispose ».

S'exprimant sur les objectifs de l'entreprise pour l'année 2017, M. Hassan annonce que: « Nous couvrons actuellement 50 % du territoire et 10 marchés dans la capitale. Nous souhaiterions en 2017 couvrir la totalité des districts du pays et augmenter notre réseau d'agents sur le terrain qui font le travail de collecte, de remontée d'informations et de promotion de la plateforme auprès des éleveurs ».

Annexe 3 : Une bourse virtuelle ... mais plus encore

NETPRICE fonctionne comme une bourse agricole virtuelle connectant les éleveurs aux clients et consommateurs potentiels afin de leur permettre de mieux vendre leurs productions.

Le principe est simple. Lorsqu'un produit spécifique est affiché en ligne, les acheteurs potentiels sont prévenus par alertes SMS. Ils peuvent alors passer un ordre d'achat via leur téléphone portable.

Il existe deux façons de faire. L'offre peut être mise en ligne par l'éleveur directement. S'il n'en a pas la possibilité, il peut aussi se faire assister par des personnes physiques via un centre d'appel pour réaliser les achats et/ou ventes de produits. Ce service permet de prendre en compte les clients qui ne sont pas instruits.

Diffuser les bonnes pratiques

NETDJI souhaite aussi développer une communauté constituée de tous les acteurs du secteur agricole à Djibouti, l'idée étant de diffuser les bonnes pratiques.

NETPRICE repose essentiellement sur une technologie qui permet aux éleveurs et aux acheteurs d'échanger via SMS et sans Internet. Il leur suffit pour cela d'avoir un forfait mobile ponctuel ou par mois. Un partage de revenus se fait ensuite entre NETDJI et l'opérateur de téléphonie mobile. Un site internet est également disponible.

Cependant, plusieurs défis restent encore à relever. Ainsi, la majorité des exploitants agricoles n'est pas familiarisée avec l'utilisation des nouvelles technologies.

Ce qui n'empêche pas le dirigeant de NETDJI d'avoir des ambitions puisqu'il voudrait étendre son système au domaine de la pêche.

Annexe 4 : Téléphonie mobile à Djibouti : regards rétrospectifs

Dix ans après l'installation de son premier réseau GSM, DJIBOUTI TELECOM a mis en service un nouveau réseau de téléphonie mobile d'une capacité de 200 000 abonnés extensible à 1,8 millions d'abonnés. [...]

Après un tel renforcement de capacités opérationnelles, DJIBOUTI TELECOM passe à la vitesse supérieure et entreprend des mesures considérées comme sociales. [...]

L'opérateur national fait encore tomber le mur tarifaire au mois de juin 2010 avec une nouvelle baisse des prix de la carte SIM à 2 000 FD pour les nouveaux clients. [...]

Cette mesure a provoqué la ruée des gens vers les points de vente de cartes SIM de DJIBOUTI TELECOM sur l'ensemble du pays.

www.lanationdj.com 9 mai 2013

Annexe 5 : Une pénurie de développeurs ralentit le développement du marché

Les chefs d'entreprises de l'économie du numérique se plaignent des difficultés qu'ils rencontrent à trouver des développeurs¹ de qualité ou à les retenir dans leur équipe quand des « grands noms » tentent de les débaucher.

Malgré des conditions de travail privilégiées et des propositions de salaires de plus en plus alléchantes, une attente longue de plusieurs mois est souvent inévitable pour les entreprises, avant de trouver les ressources adaptées à leurs besoins.

« Il nous est impossible de répondre à la demande parce que même si nous avons l'expérience nécessaire, nous n'avons pas une équipe assez solide pour assurer la mission. » peut-on entendre du côté des chefs d'entreprise.

Où sont passés les développeurs ?

Plusieurs suspects sont appelés à la barre lorsqu'il s'agit d'identifier les premiers responsables de cette pénurie :

Les centres de formations et les universités qui ne forment pas les profils dont les marchés ont besoin,

La majorité des étudiants qui se satisfait du médiocre durant sa formation dans un domaine où l'excellence est de mise,

- Les développeurs africains formés hors du continent qui choisissent de faire carrière à l'étranger,
- Ou encore les grands groupes internationaux qui, en s'installant en Afrique, débauchent les talents durement formés par les acteurs locaux.

¹ Développeur : informaticien chargé d'écrire et de développer des applications informatiques

Annexe 6 : Se former

Créé officiellement depuis 1988, le Centre de formation est au service de la formation Professionnelle depuis 27 ans. A ce titre, il est doté d'une longue expérience dans la formation des particuliers et des salariés d'entreprise. Pionnier dans le lancement de la première Formation Supérieure à Djibouti (BTS en Commerce International en 1990, Comptabilités en collaboration avec l'Institut National des Techniques Economiques et Comptables « INTEC » en 1995). Il l'est également dans la mise en place des programmes en Langues, Informatique et Internet dans les années 90. Des milliers de stagiaires ont été formés depuis par des formateurs expérimentés et dont le professionnalisme garantit la qualité et le succès de ses formations.

Le Centre de Formation a pour priorité de répondre aux besoins des entreprises et des particuliers en matière de formation professionnelle :

- En faisant régulièrement des enquêtes pour cibler leurs besoins,
- En recrutant des formateurs expérimentés et professionnels dans leurs domaines,
- En mettant en place des programmes de formations novateurs.

www.ccd.dj (Chambre de commerce et d'industrie de Djibouti)