



CENTRE AFRICAIN D'ETUDES SUPERIEURES EN GESTION



PROGRAMME MASTER EN BANQUE ET FINANCE

Année académique 2018-2019

Promotion18

Projet professionnel de fin d'études en vue de l'obtention du

Diplôme du Master en Banque et Finance

Option : Banque & Maitrise des risques

**CREATION D'UNE SOCIETE D'INTERMEDIATION ENTRE LES MENAGES ET
LES PRESTATAIRES DU SERVICE A DOMICILE : SEPSERVICE**

Par :

Mlle. SEPE Wrongnon Felsie
Cynthia Astride Kanza

Sous la supervision de :

Dr. CHABI Bertin, chef de département
CESAG BF CCA

Soutenu publiquement à Dakar, le
Devant le Jurv constitué de :

Président

du

jury :

.....

Membre du jury :

Membre du iurv :

CESAG - BIPROFITEQUE

« Le Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG) n'entend donner ni approbation ni improbation sur les opinions émises dans les Projets Professionnels rédigés par les stagiaires (étudiants) de Master en Banque et Finance. Ces opinions sont propres à leurs auteurs ».

TABLEAU SYNOPTIQUE

RUBRIQUES	VALEURS
TITRE DU PROJET	Création d'une société digitale de service à domicile : cas de SEPSERVICE
FORME JURIDIQUE	société unipersonnelle à responsabilité limitée
SECTEUR D'ACTIVITE	service à domicile
PROMOTEUR	SEPE Wrongnon Felsie Cynthia Astride Kanza
DATE DE DEMARRAGE	2021
DUREE DE REALISATION	2 ans
COUT TOTAL DU PROJET	43 803 890
APPORT PERSONNEL	23 803 890
MONTANT DE L'EMPRUNT	20 000 000
DUREE DE REMBOURSEMENT	5 ans
NOMBRE D'EMPLOI CREE	20 salariés
VALEUR ACTUELLE NETTE	82 666 807
TAUX DE RENTABILITE INTERNE	78.92%
DELAI DE RECUPERATION DU CAPITAL	1ans 10mois 17 jours
INDICE DE PROFITABILITE	2.89

DEDICACE

Dieu de miséricorde et de bonté, toutes mes plus grandes reconnaissances vont à ton endroit. Je dédie également ce travail à toute ma famille.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

REMERCIEMENTS

Merci mon Dieu, pour ta protection et ton assistance tout au long de mon cursus scolaire.

Je tiens à remercier tout le personnel, les enseignants du CESAG pour leur Assistance, la formation de qualité reçu tout au long de ses trois années passées au sein du CESAG.

Je voudrais particulièrement remercier la direction du Programme MBF pour leur dynamisme, leur sérieux et leur assistance lors de cette dernière année passée au sein du CESAG.

Mes remerciements vont à l'endroit de monsieur CHABI Bertin pour son assistance pendant la rédaction de ce projet.

Je voudrais aussi me souvenir de :

- Monsieur Kouamé Niamkey Habib, directeur de SERVICOO ;
- Monsieur Thomas, Agent de l'entreprise OPEN BIZ DEV ;
- El Hadj Momath Diankha , Agent de la SONATEL .

Pour leur disponibilité, leur patience et pour la promptitude avec laquelle ils ont répondu à mes préoccupations.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

ADAF :	Adjoint du Directeur Financier
ADEPME :	Agence de Développement et d'Encadrement des Petites et Moyennes Entreprises
ADI :	Adjoint du Directeur Informatique
ADIE :	Agence de l'Informatique de l'Etat
ADSP :	Adjoint du Directeur du Service des Prestataires
AIBD :	Aéroport Internationale Blaise Diagne
ANEJ :	Agence Nationale pour l'Emploi des Jeunes
ANSUT :	Agence National du Service Universel des Télécommunications
APIX :	Agence Nationale Chargée de la Promotion de l'Investissement et des Grands Travaux
ARPA:	Advanced Research Projects Agency
BAD :	Banque Africaine de Développement
BFR :	Besoin en Fonds de Roulement
BMN :	Bureau de Mise à Niveau
BRVM :	Bourse Régionale des Valeurs Mobilières
Bsepservice :	beta de sepservice
Bsonatel :	beta de la Sonatel
CA :	Chiffre d'Affaires

CEA :	Commission Economique pour l'Afrique
CESAG :	Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion
CFA :	Communauté Financière d'Afrique
CMPC :	Cout Moyen Pondéré du Capital
DAF :	Directeur Financier
DG :	Directeur général
DI :	Directeur Informatique
DRCI :	Délai de Récupération Interne
DSP :	Directeur du Services des prestataires
EBE :	Excédent Brute d'Exploitation
ENSIS :	Enquête Nationale sur le Secteur Informel au Sénégal.
EURL :	Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limité
FEM :	Forum Economique Mondial
FNPEF :	Fonds Nationale pour la Promotion de l'Entreprenariat Féminin
FNPJ :	Fonds National de Promotion de la Jeunesse
I :	intérêt
IP :	Indice de Profitabilité
Kd :	coût de la dette
MEDAF :	Modèle d'Evaluation des Actifs Financiers
OIT :	Organisation Internationale du Travail

PIB :	Produit Intérieur Brut
PME :	Petite et Moyenne Entreprise
PNB :	Programme National de Développement
Rcp :	Rentabilité des Capitaux Propres
Rf :	rentabilité sans risque
Rm :	Rentabilité du Marché
RN :	Résultat Net
SAURL :	Société Unipersonnel à Responsabilité Limité
SCM :	Société Civile Moyen
T :	Taux d'imposition
TRI :	Taux de Rentabilité Interne
UA :	Union Africaine
UEMOA :	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UIT :	Union internationale des télécommunications
UPI :	Unité de Production Informel
VAN :	Valeur Actuelle Net
Vd :	valeur de la dette

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : les opportunités du Sénégal	10
Tableau 2 : les structures d'accompagnement à la création d'entreprise au Sénégal.....	12
Tableau 3 : Plan de mise en œuvre du projet.....	15
Tableau 4 :Nombre de prestataire salarié	18
Tableau 5 : management des ressources humaines	20
Tableau 6 : salaire du personnel	22
Tableau 7 : Listes des concurrents indirects.....	28
Tableau 8 : Caractéristiques des prestataires.....	32
Tableau 9 : nombre de client par prestataire.....	34
Tableau 10 : tarification appliquée par les prestataires du secteur informel	35
Tableau 11 : Diagnostic SWOT de SEPSERVICE	51
Tableau 12: tarification des prestations de SEPSERVICE.....	54
Tableau 13 : business model de SEPSERVICE	57
Tableau 14 : détail frais d'installation, d'aménagement, matériels et mobiliers de bureau	59
Tableau 15 : fournitures de bureau.....	61
Tableau 16 : détail sur le BFR.....	62
Tableau 17 : coût du projet.....	63
Tableau 18 : détail sur remboursement du prêt	64
Tableau 19 : de détail de l'emprunt	64
Tableau 20 : synthèse sur le financement du coût du projet.....	64
Tableau 21 :Tableau de calcul du chiffre d'affaire lié aux prestataires salariés.....	66
Tableau 22 : calcul du chiffre d'affaires.....	67
Tableau 23 : Charges d'exploitation.....	68
Tableau 24 : Calcul du résultat net/ chiffre d'affaire.....	69
Tableau 25 : information sur amortissement des immobilisations	69
Tableau 26 : amortissement des immobilisations.....	70
Tableau 27 : compte de résultat prévisionnel	72
Tableau 28 : Evolution en pourcentage des soldes intermédiaires de gestion.....	72
Tableau 29 : calcul du taux de marge net	74
Tableau 30 : Tableau du budget prévisionnel.....	75
Tableau 31 : tableau des flux de trésorerie	76

Tableau 32 : calcul du kd.....	78
Tableau 33 : calcul du cmpe	78
Tableau 34 :Calcul de la VAN	79
Tableau 35 : détermination du TRI	79
Tableau 36 : détermination du DRCI	80
Tableau 37 : détermination de l'IP	80
Tableau 38 : Tableau de rentabilité financière	81
Tableau 39 : détermination de la rentabilité économique en hypothèse réaliste	82
Tableau 40 : Comparaison rentabilité financière et rentabilité économique	82
Tableau 41 : calcul de la capacité de remboursement	83
Tableau 42 : indicateurs de rentabilité hypothèse pessimiste.....	84
Tableau 43 : indicateurs de rentabilité en hypothèse optimiste.....	86
Tableau 44 : Tableau indicateur de rentabilité en sensibilité (baisse de 5% du cout des fonds propres).....	87
Tableau 45 : Tableau indicateur de rentabilité en sensibilité (hausse de 5% du cout des fonds propres).....	87

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : organigramme de Sepservice	23
Figure 2 : Montage technique	25
Figure 3 : Nombre de clients par prestataire dans le mois	34
Figure 4 : Niveau salarial des prestataires	36
Figure 5 : répartition par genre	38
Figure 6 : Répartition par pays de résidence	38
Figure 7 : répartition par âge	39
Figure 8 : répartition par situation socio-professionnelle	39
Figure 9 : Accessibilité à Internet	41
Figure 10 : Durée de connexion à Internet/Jour	42
Figure 11 : Contacter un prestataire Via Internet	42
Figure 12 : Compte Mobile-Money	43
Figure 13 : Déjà effectué un règlement via un compte Mobile money	43
Figure 14 : Prêt à régler nos services via le mobile money	44
Figure 15 : Problèmes généralement rencontrés	45
Figure 16 : Facilité pour trouver un prestataire	45
Figure 17 : Suivi Après Réalisation du service	46
Figure 18 : Recours à notre plateforme pour solliciter un prestataire	46
Figure 19 : Matrice d'Ansoff	50
Figure 20 : Dépenses pour les différentes prestations	53
Figure 21 : part de chaque apporteur de fonds	65
Figure 22 : fréquence de recours à un prestataire	66
Figure 23 : évolution du CA, EBE, RN et le résultat d'exploitation	73
Figure 24: comparaison entre la rentabilité économique et la rentabilité financière	83

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : niveau d'encadrement et de mise à niveau des PME	V
Annexe 2 : rémunération des commerciaux	V
Annexe 3 : budget campagne publicitaire avec les commerciaux.....	VI
Annexe 4 : Tableau des flux hypothèse pessimiste	VII
Annexe 5 : Flux de trésorerie hypothèse optimiste	VII
Annexe 6 : Partenariat	IX
Annexe 7 : Réponse à la demande de partenariat.....	X
Annexe 8 : Questionnaire pour les prestataires	XI
Annexe 9 : Questionnaire aux ménages	XIV
Annexe 10: Devis One Dev Biz	XIX

SOMMAIRE

TABLEAU SYNOPTIQUE	3
DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTES DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES ANNEXES	ix
SOMMAIRE.....	x
INTRODUCTION GENERALE.....	1
1 PRESENTATION D'ENSEMBLE DU PROJET.....	5
1.1 Présentation du contexte pays.....	5
1.2 Etat de la situation et opportunité	9
1.3 Présentation de l'idée.....	13
1.4 Résultats attendus du projet.....	13
1.5 Impact du projet.....	13
1.6 Plan de mise en œuvre du projet.....	14
2 ETUDE ORGANISATIONNELLE ET TECHNIQUE.....	16
2.1 Choix du statut juridique.....	16
2.2 Présentation du promoteur et de l'équipe de projet	16
2.3 Structures organisationnelles	17
2.4 Evaluation de la faisabilité technique.....	24
3 ETUDE DE MARCHE ET STRATEGIE MARKETING.....	28
3.1 Étude de marché.....	28
3.2 Plan stratégique général	47
3.3 Plan stratégique d'activité.....	47
4 ETUDE ECONOMIQUE ET FINANCIERE	57
4.1 Business modèle	57
4.2 Évaluation du coût des investissements.....	59
4.3 Modalité de financement.....	63
4.4 Analyse de l'exploitation.....	65
4.5 Analyse de la rentabilité.....	76
4.6 Analyse des scenarios	84
4.7 Analyse de la sensibilité	86
4.8 Analyse des risques.....	87
CONCLUSION	89
BIBLIOGRAPHIE	I
ANNEXES	IV
TABLE DES MATIERES.....	XXIV

INTRODUCTION GENERALE

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Le secteur des services est un secteur en pleine expansion dans le monde. Selon le rapport de la conférence des nations unies sur le commerce et le développement, le secteur des services est devenu le plus grand secteur et la force motrice de l'économie mondiale. Il apporte une contribution croissante au produit intérieur brut (PIB), au commerce et à l'emploi. C'est l'exemple de la Chine où 40% de son PIB¹ provient du secteur des services.

En Afrique, pendant la période 2009-2012, le secteur des services a enregistré un taux de croissance de 4,6 %, et a stimulé la croissance du produit intérieur brut dans 30 des 54 pays du continent².

Au Sénégal, le secteur des services contribue à 60 % du PIB³ et emploie 22,4 % de la population active. Les activités de ce secteur sont classées par ordre de priorité. En effet, la primauté est accordée aux services d'approvisionnement en eau et d'assainissement, ainsi qu'à la distribution d'électricité. Ceux-ci sont connexes aux objectifs de développement durable dont la réalisation est indispensable au développement social.

Par ailleurs, une attention non moindre est accordée aux services de la télécommunication et des transports, lesquels services contribuent au développement du pays. Avec une démographie galopante, estimée à 16 209 125 pour l'année 2019⁴, le secteur des services est en forte croissance. Ainsi, la demande en service est de plus en plus croissante.

Toutefois, l'un des services qui s'est toujours développé en marge des grands services susmentionnés, et non des moindres est le service à domicile. On désigne par service à domicile des services des femmes de ménage, la menuiserie, la plomberie, le jardinage, la mécanique, etc. Nos services seront polarisés sur le segment menuiserie, électricité, femmes de ménage et plomberie, lesquels services sont en demande croissante. Cependant, les demandes ponctuelles en service rencontrent parfois

¹ <https://www.chine-magazine.com/secteur-services-sauveur-de-leconomie/>

² <https://unctad.org/fr/Pages/PressRelease.aspx?OriginalVersionID=257>

³ <https://www.lequotidien.sn/apport-du-secteur-dans-leconomie-nationale-les-services-contribuent-a-plus-de-60-du-pib/>

⁴ L'agence nationale des statistiques

difficilement des offres de services immédiatement disponibles. Dès lors la préoccupation majeure qui naît de ce constat reste l'accessibilité des services aux ménages. On peut donc se poser la question de savoir comment la mise en place d'une structure d'intermédiation pourrait-elle faciliter l'accès des services aux ménages ?

Répondre à cette préoccupation passe par l'idée de la mise en place d'une structure qui fera l'interface entre les prestataires de services et les ménages. Ladite structure aura pour mission de faciliter l'accessibilité des services aux demandes ponctuelles des ménages. Ceci étant, l'outil internet sera l'un des facteurs clés de succès de notre entreprise.

En effet, cet outil sera au cœur de la cristallisation de l'idée, SEPSERVICE, société digitale de service en ligne à domicile. La société sera chargée de mettre en relation les prestataires de service et les ménages via un site internet dynamique qui enregistrera chaque préoccupation en vue de les satisfaire. Principalement, un personnel permanent sera embauché pour le compte de l'entreprise afin de satisfaire à chaque préoccupation manifestée. Au besoin, il sera fait recours à des prestataires externes en vue de prêter main forte au personnel permanent.

Le projet sera implémenté à Dakar (Sénégal) à l'horizon 2021, dans une perspective court terme, dans tout le pays et, à long terme dans la sous-région.

L'étude de marché se fera aussi bien auprès des ménages que des prestataires afin de connaître leurs besoins eu égard à la mise en place du projet. Elle nécessitera un déplacement sur le terrain, lieu de travail des prestataires et l'élaboration d'un questionnaire sur google form.

La présentation du fondement du projet se fera sous plusieurs angles. D'abord, il sera mené une étude organisationnelle et technique qui consistera à faire une brève présentation des promoteurs du projet, une description de la structure organisationnelle ainsi qu'une évaluation de la faisabilité technique. Ensuite, une étude de marché sera réalisée afin de connaître l'existence d'un marché potentiel et les attentes des clients. De là, des propositions de plans stratégiques et marketing seront élaborées avant d'aboutir à une étude économique et financière. Ce dernier volet permettra d'élaborer le business model du

projet, d'évaluer le coût des investissements, de décrire les modalités de financement et enfin de faire l'analyse de l'exploitation, de la rentabilité, de la sensibilité et de scénarios.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

1 PRESENTATION D'ENSEMBLE DU PROJET

La mise en place d'un projet débute par une bonne étude de marché ainsi dans ce chapitre. Nous nous évertuerons à faire l'étude de marché du projet à travers l'analyse de la macro environnement.

1.1 Présentation du contexte pays

Pour une meilleure faisabilité du projet l'étude de l'environnement d'implantation du projet est plus que nécessaire. Pour se faire nous ferons un état des lieux sur le plan politique, économie, social, technologie, et légal.

1.1.1 Politique

Le Sénégal est un pays de l'Afrique de l'ouest ancienne colonie Française, indépendant depuis 1960. Il est membre de plusieurs organisations à caractère politique telles que l'UEMOA (Union Economique et Monétaire des Etats de l'Afrique de l'Ouest), UA (Union Afrique). Depuis son indépendance, en 1960, il a connu trois alternances politiques pacifiques. En 2016, un référendum constitutionnel a réduit le mandat présidentiel de sept ans à cinq ans. Des élections parlementaires ont eu lieu en juillet 2017. Malgré quelques violences observées lors de ces dernières élections, le Sénégal demeure l'un des pays les plus stables d'Afrique.

1.1.2 Economique

Le Sénégal est l'un des pôles économiques les plus importants d'Afrique de l'Ouest. Il possède la quatrième économie de la CEDEAO. L'économie est tournée en grande partie vers l'agriculture qui emploie 70%⁵ de la population. En 2014, après des décennies de croissance très modeste, le Sénégal a adopté un nouveau plan de développement : le Plan Sénégal Émergent (PSE) qui vise à faire sortir le pays de ce cycle de croissance faible et de progrès insuffisants en matière de réduction de la pauvreté. Selon des chiffres préliminaires, la croissance économique était de 6,8 % en 2017, soit la troisième année consécutive de croissance supérieure à 6 %. Ce résultat tient en partie à la mise en œuvre

⁵ Agence nationale des statistiques et de la démographie

du plan de développement national, qui a dopé l'investissement public et stimulé l'activité du secteur privé. En effet le taux de progression du produit intérieur brut (PIB) a été estimé à 6.8%, suite à une légère révision de la projection initiale de 7%⁶. Le cadre macroéconomique global fait preuve d'une solidité, comme l'indique Standard & poor's, qui a fait passer en juin 2008, la note de B+ avec prospection stable, à la note de B+ avec prospection positive. Ainsi le PSE élaboré dans l'objectif de faire du Sénégal un pays émergeant à l'horizon 2035, est dans une bonne voie d'atteindre ces objectifs avec de profondes réformes structurelles ainsi que la mise en œuvre de nombreuses infrastructures. Ce rebond économique favorise l'implantation des entreprises privées.

1.1.3 Social

Le Sénégal est un pays avec une superficie de 196 839 km⁷ dotée d'une population estimée à 16 209 125 en ce début d'année 2019. Cette masse importante de sa population est un atout économique pour l'investissement car elle représente une main d'œuvre abondante et bon marché. Cependant, nous pouvons constater que cette main d'œuvre a besoin d'être qualifiée et formée pour la production de biens et services modernes.

Selon le rapport 2018 de la Banque Africaine de Développement (BAD) le taux de chômage au Sénégal est estimé à 25.6% pour une paupérisation estimée par les autorités à 35.6%, contre un niveau de 38% en 2011. La Banque Mondiale dans un rapport déclare que la pauvreté reste toutefois élevée et, conclut qu'elle semble avoir reculé. Une grande partie de la population sénégalaise vit de petits boulots.

1.1.4 Technologie

Le développement économique d'un pays passe nécessairement par le développement de la technologie. Souhaitant devenir un pays moteur dans la région de l'Afrique de l'ouest pour la promotion des technologies numériques, le Sénégal a intégré l'Union internationale des télécommunications (UIT) le 15 Novembre 1960 et a été désigné comme coordonnateur et porte-parole du groupe Afrique de 2015 à 2018. A travers son rapport mondial 2016 sur les TIC, le Forum Economique Mondial (FEM) a désigné le Sénégal comme le 4^{ème} pays d'Afrique doté d'infrastructure digitale. Selon également le rapport du cabinet McKinsey

⁶ Jeune Afrique

⁷ Agence Nationale des statistiques et de la démographie

« Lions go to digital » montre que les technologies de l'information et la communication contribue à hauteur de 3, 3 % du PIB (produit intérieur brut) du Sénégal. Tous ces statistiques montrent combien de fois le Sénégal est très avancé dans le domaine numérique. Dans le cadre de son Plan Sénégal pays émergeant (PSE) le gouvernement du Sénégal a investi dans les infrastructures de fibre optique, indépendamment des opérateurs tels qu'Orange, Expresso et Tigo. Au terme, l'Agence de l'Informatique de l'Etat (ADIE) couvrira l'intégrité des capitales régionales par l'intermédiaire de son réseau et son Data Center. En plus de ses investissement de l'Etat Sénégalais on note un essor des outils de nouvelles technologies tels que le téléphone portable, les tablettes, les ordinateurs qui ont facilité le développement du mobile-banking, outil qui sera utilisé pour le règlement de nos services. Il faut aussi noter l'utilisation de plus en plus accru des réseaux sociaux par la population sénégalaise ainsi que par les entreprises pour la publicité de leurs produits.

1.1.5 Légal

Le Sénégal s'est doté de plusieurs réglementations incitant l'entrepreneuriat Il existe :

Un **cadre juridique et institutionnel** mis en place pour promouvoir la croissance des PME et favoriser la création des entreprises. Le cadre juridique de l'exploitation des PME est caractérisé par l'application du dispositif des Actes Uniformes du Droit des Affaires harmonisé de l'OHADA à compter de la seconde moitié des années 1990.

Un **code des investissements** qui prévoit des incitations spécifiques pour stimuler l'investissement dans des secteurs clés tels que l'agriculture et l'agroalimentaire, la pêche, l'élevage et les industries connexes, l'industrie manufacturière, le tourisme, et les mines, entre autres secteurs. Ces incitations sont entre autres :

- procédures d'agrément rapides et simplifiées (un délai maximum de 10 jours pour le traitement de toute demande d'agrément et un autre délai maximum de 20 jours pour l'accomplissement de toutes les formalités administratives par le Guichet Unique). Des exemptions de droits de douane (sur 03 ans) ;
- des crédits d'impôt de 40% pour l'investissement admissible et déductibles dans les 05 ans.

Un dispositif fiscal et douanier marqué par la volonté de promouvoir l'initiative privée et l'entreprise comme moteur du développement : en matière de plus-values une exonération de ces dernières réalisées en cours d'exploitation à condition de les réinvestir dans un délai de trois ans, ainsi qu'une exonération de la taxe sur les opérations bancaires.

Une Charte dite « **charte des PME et moyenne entreprise au Sénégal** ». Cette charte a pour objectif :

- d'appuyer de façon multiforme les petites et moyennes entreprises au regard de leur vulnérabilité ;
- de promouvoir une dynamique « qualité » au sein des PME ;
- de renforcer la compétitivité des PME en améliorant leur productivité ;
- de mettre en place des politiques de formation et de gestion des ressources humaines qui favorisent et encouragent la créativité, l'innovation et la culture entrepreneuriale.

La principale réglementation qui touche notre structure est celle portant sur les sociétés d'intermédiation. Faisant partir de l'OHADA, les sociétés d'intermédiation au Sénégal sont régies par **l'acte uniforme relatif au droit commercial général**. On y trouve les articles suivant :

Art.169. L'intermédiaire de commerce est une personne physique ou morale qui a le pouvoir d'agir, ou entend agir, habituellement et professionnellement pour le compte d'une autre personne, commerçante ou non, afin de conclure avec un tiers un acte juridique à caractère commercial.

Art.176. Le mandat de l'intermédiaire peut être écrit ou verbal. Il n'est soumis à aucune condition de forme. En l'absence d'un écrit, il peut être prouvé par tous moyens, y compris par témoin.

Art.185. Un intermédiaire qui agit sans pouvoir, ou au-delà de son pouvoir, est tenu, en l'absence de ratification, d'indemniser le tiers visé à l'article 169 ci-dessus afin de rétablir celui-ci dans la situation qui aurait été la sienne si l'intermédiaire avait agi en vertu d'un pouvoir et dans les limites de ce pouvoir. L'intermédiaire n'encourt pas de responsabilité si

le tiers visé à l'article 169 ci-dessus savait ou devait savoir que l'intermédiaire n'avait pas de pouvoir ou agissait au-delà de son pouvoir.

Art.186. Le représenté doit rembourser à l'intermédiaire, en principal et intérêts, les avances et frais que celui-ci a engagés pour l'exécution régulière du mandat, et le libérer des obligations contractées.

Le Sénégal s'est doté également d'un **code des obligations civiles** qui situe la responsabilité des intermédiaires au cours de leurs activités.

1.2 Etat de la situation et opportunité

1.2.1 Etat de la situation

Le Sénégal a signé plusieurs **Accords de Protection et de Promotion des Investissements (APPI)**⁸ avec plusieurs dizaines de pays partenaires à travers le monde. Ils prévoient le rapatriement libre des capitaux d'investissement et des retours sur investissement. Ils prévoient aussi l'indemnisation des pertes en cas de guerre, de conflit armé ou d'émeute. Le Sénégal est pleinement engagé à améliorer son climat des affaires pour promouvoir les investissements et favoriser une croissance économique tirée par le secteur privé.

1.2.2 Les opportunités

Le Sénégal est une terre d'opportunités, l'environnement des affaires y est favorable et en constante amélioration.

⁸ Traité bilatéraux des investissements au Sénégal

Tableau 1 : les opportunités du Sénégal

Domaine	Opportunité	Menaces
Politique	Un pays stable, Bon déroulement des élections	Tension liée à la diversité ethnique et religieuse du Sénégal
Economique	construction du TER (Transport Express Régional) qui reliera la capitale de Dakar, enclavée au bout de la presqu'île du Cap-Vert, à l'aéroport international Blaise-Diagne (AIBD) ainsi que des villes nouvelles situées sur la partie continentale du pays, création d'agence publique ayant en charge la création d'entreprise, conception de programmes et de politiques visant à encourager l'entrepreneuriat surtout des jeunes et des femmes. La rénovation de l'aéroport, L'augmentation des tronçons bitumés. Second plus grand port de l'UEMOA Plaque tournante du trafic aérien intercontinentale Accès privilégié aux marchés régionaux et internationaux	Développement de l'informel (41.6% du PIB) Taux de bancarisation assez faible. Accès très difficile au financement pour les PME/PMI. Fiscalité lourd pour les PME/PMI. Une forte présence des grandes entreprises qui laisse peu de marge de manœuvre à celle plus petites
Social	Une main d'œuvre abondante et bon marché, Hospitalité légendaire de la population « pays de la téranga » Nombre élevé d'expatriés	Niveau d'instruction assez faible. Niveau élevé du taux d'analphabétisme (54%) Main d'œuvre peu qualifié
Technologique	Le Sénégal est très avancé sur les	Le développement de la

Domaine	Opportunité	Menaces
	<p>nouvelles technologies, doté d'une fibre optique concurrençant ceux des pays développés, à un coût très réduit.</p> <p>forte introduction du téléphone portable dans les ménages, (15.7 millions d'abonnés)</p> <p>Développement de l'e-banking, Développement des réseaux sociaux.</p>	<p>cybercriminalité, le Sénégal fait partir du top 10 des pays africains comportant un nombre assez élevé de cybercriminels.</p>
Légal	<p>Mise en place de nombreuses structures d'accompagnement des entrepreneurs et des PME/PMI.</p> <p>Mise en place d'un cadre juridique de promotion des PME.</p> <p>Existence d'un cadre juridique et institutionnel, d'une charte des PME, d'un code des investissements et d'un dispositif fiscal et douanier.</p>	<p>Lenteur dans le processus d'agreement, non application des exigences du cadre juridique. Lourdeur administrative.</p>

Source : Jeune Afrique (rapport économie et finance)

Toutes ces opportunités qu'offre le Sénégal sont très favorables à l'implantation et au développement des PME/PMI, donc à la mise en place de notre structure

1.2.3 Les institutions d'accompagnement à la création d'entreprise

A côté de de ces accords ainsi que des règlementations, l'Etat sénégalais a mis aussi en place des institutions d'accompagnement de ses PME. On note un nombre assez important de structure d'accompagnement des PME.

Tableau 2 : les structures d'accompagnement à la création d'entreprise au Sénégal

Organes d'appui	Fonctions
Agence de Développement d'Encadrement des Petites et Moyennes Entreprises (ADEPME)	L'Agence accueille et informe les promoteurs et les opérateurs sur les différents services d'appui aux entreprises. Elle leur offre un ensemble d'informations pratiques sur la création et / ou le développement d'entreprise, les sources de financement et d'intermédiation financière locales et internationales accessibles aux MPE et PME etc.
Agence Nationale chargée de la Promotion de l'Investissement et des grands Travaux (APIX)	Recherche et identification d'investisseurs nationaux et étrangers, suivi des contacts et réévaluation des projets d'investissement, mise à disposition permanente d'informations économiques, commerciales et technologiques; accueil et accompagnement des investisseurs à toutes les étapes de l'investissement.
Fonds Nationale pour la Promotion de l'Entreprenariat Féminin (FNPEF)	Mise à disposition des banques, établissements financiers et Institutions de micro-finance de ressources nécessaires au financement de projet des femmes entrepreneurs ou en devenir.
Fonds National de Promotion de la Jeunesse (FNPJ)	Mise à disposition des Institutions de micro-finance de ressources nécessaires au financement de jeunes porteurs de projet d'affaires.

Source : charte des petites et moyennes entreprises et du Sénégal

Ces nombreuses structures d'appui montrent la volonté de l'Etat du Sénégal d'encourager l'entrepreneuriat par le développement des PME et PMI.

1.3 Présentation de l'idée

➤ Idée

SEPSERVICE est une société de service à domicile, imaginé dans le principal objectif d'être un canal d'intermédiation entre les ménages et les prestataires (menuisiers, plombier, femme de ménage...)

➤ La vision

La vision qui se dégage de ce projet à long terme est d'être la plus grande structure d'intermédiation entre ménages et prestataire au Sénégal et en Afrique de l'ouest.

➤ La mission

Pour l'avènement de cette vision, l'accent devra être mis sur la résolvance rapide des problèmes des ménages. En d'autres termes SEPSERVICE permettra de mettre hâtivement à la disposition des ménages, des prestataires (menuisier, électricien, plombier, femme de ménage). Ces prestataires seront pour la plupart des salariés de la boîte et au besoin des consultants. Le recours à un prestataire consultant (externe) interviendra lorsque le nombre d'employés prestataires se verra insuffisant face une demande.

1.4 Résultats attendus du projet

Le projet a été pensé dans le principal but de faciliter l'accessibilité des prestataires ainsi que la promptitude de ceux-ci à répondre aux urgences des ménages.

Pour les prestataires consultants, il s'agira d'augmenter leur visibilité auprès des ménages.

1.5 Impact du projet

Les impacts de ce projet s'observeront :

➤ **Au niveau social**

Cette structure permettra la création d'emploi (20 emplois au total) qui induira ainsi à la réduction du chômage et de la pauvreté au Sénégal. Aussi elle conduira implicitement à l'augmentation du revenu des prestataires externes.

➤ **Au niveau fiscal**

La société sera un moyen d'accroissement du revenu de l'Etat via l'impôt sur les sociétés, la TVA (Taxe sur la Valeur Ajouté), l'impôt sur le revenu que celle-ci s'exécutera à solder chaque année.

➤ **Au Niveau économique**

Sur le plan économique, l'entreprise permettra l'accroissement du nombre d'internautes, ainsi que le développement du e-banking au Sénégal. Et enfin elle sera une PME de plus au nombre actuel de PME.

1.6 Plan de mise en œuvre du projet

Le plan de mise en œuvre regroupe toutes les étapes permettant la concrétisation du projet. Ainsi 4 étapes permettant la matérialisation de SEPSERVICE ont été distinguées :

- L'étude de marché ;
- Recrutement et conception base de données prestataire ;
- Recherche de financement ;
- Conception du site internet ;
- Démarrage des activités.

Ainsi avant la phase pratique du projet, une autre **étude de marché (3mois de janvier à Mars 2020)** sera effectuée afin de mieux mesurer la faisabilité du projet, les risques susceptibles d'entacher la pérennité de notre structure. Et enfin de mesurer le degré d'acceptation de cette idée auprès des ménages et des prestataires.

Lors de cette étude, il sera également question de procéder à la **conception d'une base de données** (4 mois de janvier à Avril 2020) des « prestataires consultants », et de procéder au **recrutement** de notre « personnel prestataire ». A la suite de cette étude, la structure

entamera la **recherche de moyens de financement** (4 mois de juin à septembre 2020) auprès des banques de la place. La **conception du site internet** (3 mois d'octobre à décembre 2020) suivra aussitôt, opportunité déjà octroyée à la société de conception de site internet du nom de OPEN DEV BIZ.

La mise en place du site internet ira de pair avec le recrutement du personnel administratif, qui sera formé à la maintenance du site internet par l'équipe d'ONE DEV BIZ pour les informaticiens. A la suite de la conception du site, la société procèdera à son **ouverture officielle** (janvier 2021). Cette ouverture sera accompagnée par une stratégie marketing assez agressive sur les réseaux sociaux ainsi que sur les médias. Dans l'objectif de fait connaitre la société auprès des ménages. Toute au long de ces différentes étapes, nous poursuivront le processus d'immatriculation de l'entreprise et à l'acquisition des matériels et biens nécessaire à la bonne mise en œuvre de l'entreprise.

Tableau 3 : Plan de mise en œuvre du projet

Année	2020												2021
Phase/Mois	Janv	fev	mar	avr	mai	juin	juil	aou	sept	Oct	nov	dec	janv
Etude de marché													
recrutement et conception base de données prestataire													
recherche moyen de financement													
Conception du site internet													
Démarrage de l'entreprise													

Source : nous même

2 ETUDE ORGANISATIONNELLE ET TECHNIQUE

Il s'agira pour nous d'évoquer le statut juridique de notre structure, de retracer le parcours du promoteur du projet et enfin d'exposer notre organisation en matière de main d'œuvre, de stratégie et de marketing.

2.1 Choix du statut juridique

Notre société sera une société de capital du a la limitation des responsabilités proportionnelles aux apports en cas de faillite de l'entreprise. Pour le démarrage de notre activité nous opterons pour une société unipersonnelle à responsabilité limité (SAURL ou EURL) en fonction de l'évolution de notre entreprise nous changerons de statut en nous associant avec des personnes (SARL) qui pourront nous apporter des ressources financières afin de pouvoir innover.

2.2 Présentation du promoteur et de l'équipe de projet

Ce projet a été pensé depuis l'année 2017 par nous promoteur et actionnaire principale de ce projet, SEPE Wrongnon Felsie Cynthia Astride Kanza. Titulaire d'un BAC série C lycée Mamie Houphouet Fetai de Bingerville, d'une licence en technique comptables et gestion financière actuellement en cours de formation pour l'obtention d'un master en banque et finance d'une certification en finance d'entreprise organisé par HEC PARIS. Elle a toujours été passionnée par l'entrepreneuriat « être son propre patron ». Pour cela elle aide sa mère en 2017 à la mise sur pied d'un magasin de prêt à porter dans la ville d'Abidjan. Elle projette d'être une femme incontournable dans le domaine de l'entrepreneuriat en Afrique. Pour une meilleure étude de notre projet nous avons tissé plusieurs partenariats, notamment avec **SERVICOO** entreprise implanté en France ayant la même activité que notre projet ensuite nous avons contacté **OPEN DEV BIZ** spécialisé dans la conception de site internet et enfin **SONATEL** pour l'utilisation de son mobile-banking comme moyen de règlement de nos services. Ces différents partenaires nous ont apporté assez de conseils via leurs représentants.

2.3 Structures organisationnelles

Le développement d'une structure part de son organisation interne. Nous allons élaborer une stratégie organisationnelle permettant la pérennité de notre structure à long terme.

2.3.1 Organisation

L'organisation d'une entreprise est généralement effectuée par des ressources humaines.

Pour une meilleure organisation de notre travail nous aurons quatre pôles de supervision qui sont : le pôle informatique, le pôle prestataire, le pôle finance et le pôle logistique ayant à sa tête un directeur générale, ainsi que des techniciens et des prestataires externes.

Le directeur général est le propriétaire de la société. Il sera chargé de la supervision de tous les pôles d'activités de l'entreprise. La prise d'une décision au sein d'un service doit se faire avec son accord. Il doit être multi-compétent pour une meilleure gestion de son entreprise.

Le pôle informatique sera géré par un directeur informatique aidé dans sa tâche par **OPEN DEV BIZ**. Ils se chargeront de piloter le site internet. De le suivre quotidiennement. D'éviter des piratages informatiques, de suivre les statistiques quotidiennes sur le site (nombre de prestataire contacté dans la journée, nombre de personnes qui se sont connectés sur notre site internet, la constance de certains clients). Ils auront également pour missions de réfléchir sur de nouvelles fonctionnalités pour une meilleure exécution des services liés au site internet. Ils doivent être dotés d'un niveau assez élevé en connaissances informatiques. Ils seront également chargés d'informer les prestataires qu'il soit consultant ou salarié d'une offre.

Le pôle prestataire sera géré par un directeur service prestataire. Il aura pour mission de mettre en œuvre la politique de recrutement des techniciens, de définir les critères d'acceptabilité d'un prestataire consultant. Et aussi de suivre l'adoption certains caractères (compétence, disponibilité, amabilité auprès des ménages...) chez les prestataires. Et enfin de spécifier les conditions de licenciement d'un prestataire salarié et ceux d'annulation d'un contrat avec un prestataire consultant. Répondant à sa formation de marqueteur, il sera chargé d'implémenter une politique de séduction des différents prestataires et des

clients. Et enfin de procéder à la mise à jour de la base de données des prestataires consultants (nouvelle inscription, retrait).

Le pôle financier est le pôle le plus délicat de notre activité. Ce pôle sera géré par un directeur financier. Il est chargé d'élaborer le mode de financement de nos activités ainsi que le mode d'investissement de notre trésorerie, d'établir des états financiers et de mettre en œuvre le plus important la stratégie de règlement de notre service. Le directeur doit avoir des connaissances en informatiques pour une meilleur contrôle du moyen de paiement ainsi éviter les arnaques, ou piratage de notre système de paiement. Car il sera chargé de veiller sur le système de paiement, de régler les prestataires externes chaque fin de journée. Le directeur prestataire sera accompagné d'un adjoint.

Le pôle logistique aura pour tâche, la gestion des outils qui seront mis à la disposition des prestataires salariés. A la fin de chaque journée ce pôle procédera aux contrôles de ces outils afin de s'assurer qu'il n'y a pas eu d'égarement ou de perte de ceux-ci.

Les techniciens sont des prestataires qui seront embauchés comme prestataires permanents de la compagnie. Pour les cinq premières années, leur nombre sera :

Tableau 4 : Nombre de prestataire salarié

Fonction	Nombre
Plombiers	3
Menuisiers	3
Electriciens	3
Femmes de ménage	3

Source : nous même

2.3.2 Management des ressources humaines

Le management des ressources humaines permettra d'identifier la qualité intellectuelle du personnel recruté. Ainsi le rôle du directeur des ressources humaines sera conféré au directeur général en attente du développement de la structure.

Le recrutement du personnel se fait généralement sur la base de la formation ainsi que de l'expérience professionnelle du postulant. De ce fait les différents responsables cités plus haut doivent avoir comme formation ainsi que niveau d'expérience professionnelle suivant :

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Tableau 5 : management des ressources humaines

Postes	Diplômes	Nombre d'année d'expériences professionnelles
Directeur général	BAC+5 au moins en finance, en gestion des risques et en gestion	3 ans au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Directeur informatique	BAC+5 au moins en informatique, conception de logiciel et d'application	3 ans au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Adjoint au directeur informatique	BAC+4 au moins en informatique, conception de site internet logiciel et application	2 ans au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Directeur service prestataires	BAC+4 au moins en marketing digitale et du management	2 ans au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Adjoint au directeur du service prestataire	BAC+2 en marketing digitale	2 ans au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Directeur financier	BAC+4 au moins en finance et comptabilité Avec une certification informatique	3 ans d'expériences au moins d'expériences professionnelles (stages y compris)
Directeur logistique	BAC+2 au moins en contrôle de gestion	2 ans au moins d'expériences professionnelles (stages compris)
Gardien	Niveau CEPE. Savoir lire et écrire	Aucune
Femme de ménage	Aucune	Aucune
Techniciens	- Etre capable de s'exprimer aussi	- Avoir au moins deux années d'expériences

Postes	Diplômes	Nombre d'année d'expériences professionnelles
	<p>bien en français qu'en wolof</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir une carte d'identité ou toute pièce permettant leur identification - Savoir lire et écrire - Un certificat de résidence - Niveau d'étude minimum le CM2 (Cours moyen 2eme année) - Avoir un numéro de téléphone 	<p>dans son domaine</p>
Prestataires externe	<p>Ces conditions équivalent celles imposés aux prestataires salariés. Cependant ces prestataires doivent remplir d'autres critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir un matériel de travail ➤ Avoir un compte mobile money ➤ disponibilité 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir au moins deux années d'expériences dans son domaine

Source : nous même

Avec les prestataires externes, **un contrat** sera signé pour chaque prestataire voulant faire partie de nos bases de données. Dans ce contrat il sera exigé sa disponibilité, l'acceptation

du mode de règlement. Ce contrat pourrait être suspendu s'il ne remplirait plus certaines conditions.

Les critères de rupture de contrat seront édités par la direction prestataire. La rupture du contrat entraînera systématiquement le retrait du prestataire des bases de données dédiées à ceux-ci. Ces critères seront les suivantes :

- indisponibilité (plus de 5 prestations non exécutées au cours d'un mois) ;
- mauvaise évaluation de ses prestations ;
- incompétence.

Ces conditions de suspension d'un contrat peuvent être modifiées par la direction prestataire sur avis du directeur général.

2.3.3 Politique de rémunération des ressources humaines

Tableau 6 : salaire du personnel

Postes	Salaire
Directeur général	600 000
Directeur informatique	450 000
Directeur service prestataires	350 000
Adjoint au directeur du service prestataire	250 000
Directeur financier	400 000
directeur logistique	300 000
Techniciens	50 000
Gardien	100 000
Femme de ménage	70 000
Total	2 570 000

Source : cabinet RH MAXIMERIT

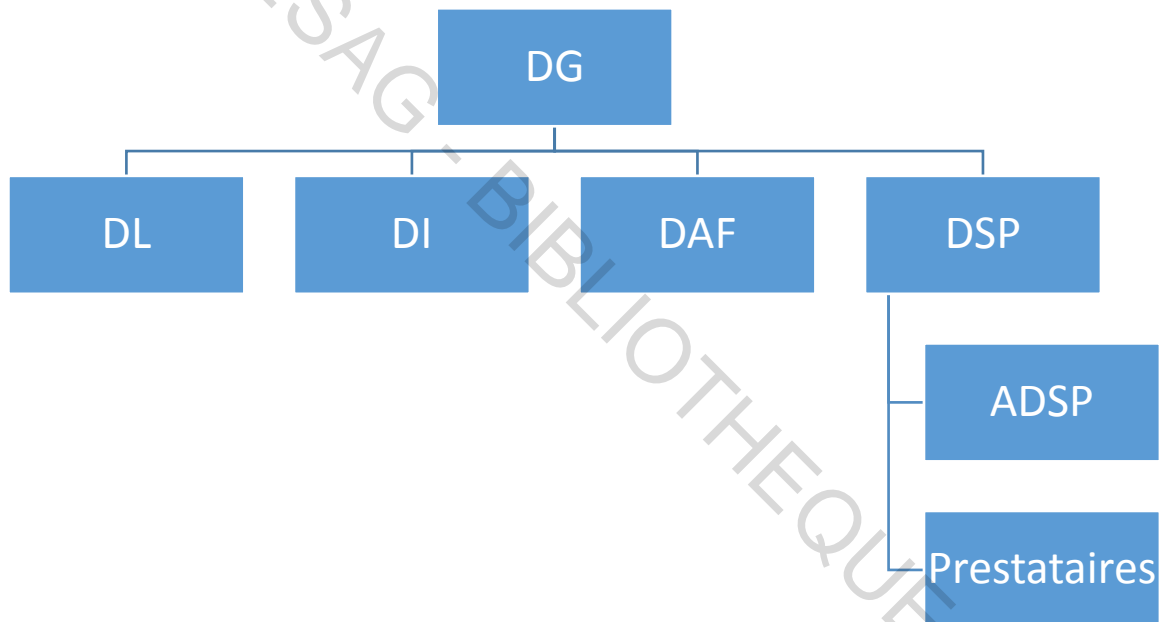
Le règlement du personnel de direction se fera chaque mois. Chaque technicien aura un salaire fixe de 50 000 mensuellement et d'une commission de 20% sur chaque service. Ce qui reviendra à un décaissement mensuel de 600 000 et annuel de 7200 000. Pour les

prestataires externes, chaque service acquis via la plateforme sera majoré d'un quota soit 30% qui reviendra à SEPSERVICE. Le règlement des différentes prestations se fera via les comptes orange money ou bancaire de l'entreprise. Ainsi la direction financière fera le cumul des prestations effectué par un prestataire consultant en fin de journée et procédera à un transfert orange-money pour les montants allant de [2000-100 000]ou par virement bancaire pour les montants de plus de 100 000.

2.3.4 Organigramme

Notre structure aura comme organigramme :

Figure 1 : organigramme de Sepservice



Source : Nous même

La figure l'illustre bien, nous aurons à la tête de la boîte le directeur général, après viendra les directeurs de chaque pôle, et enfin les adjoints aux directeurs de chaque département. Les prestataires sont rattachés à la direction du service prestataire.

2.4 Evaluation de la faisabilité technique

2.4.1 Présentation du schéma technique

Pour entrer en contact avec notre structure le client devra se connecter à un réseau internet. Après connexion, il devra sélectionner le type de problème pour lequel il sollicite les services de la boîte. Puis apparaîtra un formulaire afin d'obtenir des informations sur le client.

Lorsque le client aura validé ces informations personnelles une note apparaîtra indiquant : **« tout règlement en espèce est interdit auprès du prestataire, le règlement se fera lorsque le prestataire sera sur les lieux avant le début de la prestation ».**

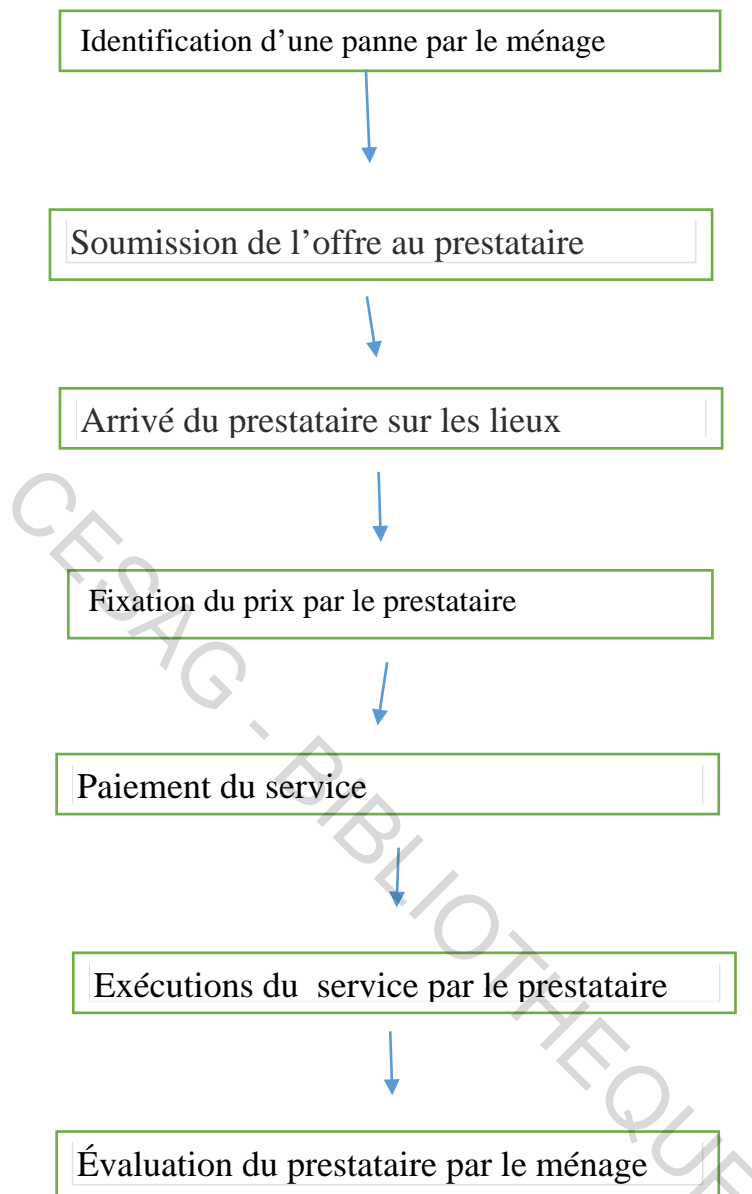
Après obtention de ces informations, la direction prestataire avisera un prestataire afin de lui soumettre l'offre.

C'est lorsque le prestataire arrivera sur les lieux qu'il estimera le prix de la prestation en incluant notre marge pour les prestataires externes.

La prestation est aussitôt réglée par le client avant le début du service.

Après bonne exécution de la prestation et confirmation par le client, le client sera emmené à évaluer la qualité de la prestation du prestataire.

Figure 2 : Montage technique



Source : nous même

Le formulaire

Comme il a été susmentionné plus haut, SEPSERVICE concevra un formulaire qui sera soumis au client. Dans ce formulaire il sera exigé : le nom et prénom du client, son adresse, son numéro de téléphone, et la date d'exécution de la prestation.

Suivi après réalisation du service

Le suivi après réalisation du service est une phase importante du projet, il permettra de juger le prestataire sur sa performance, ainsi que du respect des clauses du contrat.

Pour cela, il s'agira de concevoir un autre formulaire que devra remplir le client après le service rendu par le prestataire. Ce formulaire comportera trois questions :

- Etes-vous satisfaites de la prestation ?
- Sur une échelle de 1 à 5 quelle note attribuez-vous à cette prestation ?
- Consulteriez-vous notre plateforme pour un prochain service ?

2.4.2 Outil et moyen de production

Les outils importants pour une bonne exécution de nos services sont :

➤ Le site internet

La conception du site internet SEPSERVICE est l'étape la plus importante de tout le processus d'enfancement de cette société. Par conséquent, le travail ne saura être confié à n'importe quelle structure. Répondant à cette préoccupation, l'entreprise s'est déjà affiliée avec l'un des meilleures structures de conception de site internet dénommé **OPEN BIZ DEV**. Expressément pour la structure, **OPEN BIZ DEV** suggère des fonctionnalités suivantes :

- Une fonctionnalité qui permettra de référencer les prestataires consultants.
- une fonctionnalité qui permettra d'estimer le niveau de compétences de tous les prestataires (consultant ou personnel).
- une fonctionnalité qui permettra de déterminer le niveau de prix « qui est chère et qui est moins chère » des consultants.
- Et enfin une fonctionnalité qui permettra de quantifier le niveau de satisfaction des ménages.

➤ Le mobile-banking

En ce qui concerne le moyen de paiement de nos prestations nous concluons un partenariat avec orange Sénégal pour l'utilisation de son mobile money. Le règlement se fera en ligne via cet outil en se référant à notre étude qui a fait ressorti un nombre élevé de personne doté de compte orange-money.

Pour appliquer ce mode de règlement nous devons véhiculer un bon niveau de crédibilité de notre structure auprès des ménages.

➤ **Les moyens de déplacement**

La structure se dotera de moyens de déplacement à savoir les motos (3 au total) dans l'objectif de faciliter la célérité de nos techniciens.

➤ **Outils et Matériels**

Les techniciens disposeront d'outils, qui leurs permettra d'exécuter les différents travaux.

3 ETUDE DE MARCHE ET STRATEGIE MARKETING

3.1 Étude de marché

3.1.1 Analyse de l'offre

L'étude de l'offre permettra de mesurer l'environnement concurrentiel également d'appréhender les caractéristiques des prestataires qui seront nos fournisseurs.



3.1.1.1 Etude de la concurrence

L'étude de la concurrence a permis de distinguer deux types de potentiels concurrents. Les concurrents directs concurrents indirects.

- **Les concurrents indirects**

Les concurrents physiques sont pour la plupart des agences proposant des prestataires aux ménages généralement des femmes de ménages, ainsi que des entreprises spécialisées dans certains types de services. On peut citer :

Tableau 7 : Listes des concurrents indirects

Concurrents physiques	Activité
	<p>Max Clean est une entreprise spécialisée dans le domaine du Nettoyage Industriel. Il offre des services pour Bureaux, Immeubles, Maisons, Chantiers en finition Façades d'Immeuble, Voitures, Tapis, Salon et autres... La société fait aussi des prestations de service pour traitement phytosanitaire et dératisation. Max Clean peut fournir aux professionnels de véhicules (concessionnaires autos, sociétés de location de voitures, garages mécaniques) des solutions pour le nettoyage de leur flotte automobile.</p>
	<p>Société spécialisée dans le placement des nounous, femme de ménages, des concierges partout à Dakar.</p>

	<p>CLEAN LAND est une entreprise spécialisée dans l'hygiène des locaux et des services associés regroupant aussi bien des prestations dédiées aux entreprises que des services à la personne. Avec une expérience de plus de 25 ans, CLEAN LAND est devenue l'un des leaders de l'hygiène et de la propreté industrielle, présente sur tout le territoire national. Elle est spécialisée dans le nettoyage et l'entretien, la remise en état chantier, la désinsectisation et la dératisation, l'entretien des espaces verts, l'entretien des canalisations.</p>
	<p>Calinou'nou est un cabinet de recrutement et de placement Sénégalais qui a pour objectif général de satisfaire la forte demande en assistance à domicile et d'éviter aux clients les recherches pénibles de personnel de maison qualifiés et des plaintes récurrentes sur l'exécution de leurs tâches ménagères.</p>
	<p>Cora-Institut est constitué sous la forme d'une SCM (Société Civile de Moyen) et propose une offre de pluridisciplinaire complète. Cora Institute est une société sénégalaise de prestation de services à domicile et en entreprise.</p>

Source : wikipédia

Lors de notre étude, il est ressorti que 80% d'entre eux sont dotés d'un site internet et sont présents sur les réseaux sociaux. Les clients ayant affirmés qu'ils avaient recours à nos concurrents physiques via leur site internet.

- **Les concurrents directs**

A part ces entreprises listées plus haut qui sont des concurrents directs, il existe des entreprises qui proposent également de l'intermédiation via l'outil internet. Nous avons



Se sont des sites internet sur lequel apparaissent les services, les petites annonces, l'emploi et l'immobilier. Sur ces sites sont listées les différentes agences fournissant des prestataires et entreprises proposant des services à domiciles. Ces différentes entreprises sont listées avec leurs numéros de téléphone, leurs adresses ainsi que le type de service qu'ils proposent.

Leur model business est surement basé sur le règlement de la durée de figuration sur le site internet.

La diversité de ses entreprises spécialisées dans le service à domicile montre le potentiel économique du Sénégal. Ainsi une concurrence saine serait un plus pour le développement de ce secteur. Mais le constat est que malgré l'existence de ses entreprises, les difficultés pour rentrer en contact avec un prestataire demeure difficile. Ainsi notre entreprise sera le canal par excellence de recherche de ces prestataires.

3.1.1.2 Analyse de l'offre au niveau de nos fournisseurs (prestataires)

- **Présentation de l'étude**

- Objectif de l'étude

L'objectif, en ce qui concerne cette étude est de mesurer les comportements des prestataires vis-à-vis des services proposés par cette nouvelle entreprise.

➤ Cible

La cible a été les ménages, les plombiers, les menuisiers, les femmes de ménages, les jardiniers, les électriciens, mécaniciens.

➤ Méthodes d'échantillonnage

Pour mener cette étude, il a été élaboré un questionnaire adressé à ces prestataires.

➤ Mode d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été distillé à 12 prestataires. Des entretiens ont été également effectués avec les prestataires.

➤ Différentes types de questions

Dans le cadre de notre étude spécifique aux prestataires les questions ont été regroupées en quatre catégories : il y a eu des questions d'Identification, sur leur mode d'organisation, sur la clientèle, sur La tarification de leur service, sur Leur rémunération.

• **Résultat de l'étude au niveau des prestataires**

➤ Questions sur l'identification

Dans le cadre de notre enquête sur les prestataires, un déplacement sur les lieux de travail de ceux-ci était plus que nécessaire. Comme caractéristiques, les prestataires interrogés ont un âge compris entre [26ans-60ans]. Ils sont dotés d'une expérience professionnelle comprise entre [6ans-45ans] avec des niveaux d'études très bas 80% d'entre- eux ont arrêté les cours au lycée avant l'obtention du BEPC contre 10% qui n'ont jamais mis les pieds à l'école et 10% qui ont pu aller au-delà du BEPC. Ils sont tous doté d'un numéro de téléphone, ce qui est très important pour pouvoir les joindre dans le cadre de notre activité.

➤ Question et observation sur le mode d'organisation des prestataires

La proximité avec ces prestataires lors de cette étude de marché, a été un moyen d'observer leur mode d'organisation. De ces observations a découlé cinq niveaux de distinction :

L'organisation et la taille, la production, la formation, les finances et comptabilité et l'emploi.

Tableau 8 : Caractéristiques des prestataires

Caractéristiques	Descriptions
Organisation et Taille	unité de production opérant à petite échelle ou fonctionnant en réseau ; faible niveau de la structure organisationnelle ; entreprise familiale : le propriétaire est un individu ou un ménage, l'entreprise est gérée par des membres de la famille en totalité ou en partie ; patrimoine et capital de l'entreprise difficilement dissociables de celui du propriétaire.
Production	Inefficacité du processus de production ; des équipements artisanaux ou peu sophistiqués ; faible capacité de production ; peu ou pas de respect des normes (hygiène, sécurité, environnement etc.)
Finances et Comptabilité	Faible niveau d'investissement et de capitalisation ; accès limité au financement bancaire : en général financement d'origine familiale, donation, épargne communautaire (tontine africaine), microfinance ; Insuffisance voire absence de traçabilité des opérations comptables, Possibilité de génération d'importants revenus ou activité de subsistance (revenus insuffisants pour mener une vie décente).
Emploi	Généralement emploi occasionnel ; Très peu d'accords contractuels en bonne et due forme entre l'employé et l'employeur : l'embauche est parfois fondée sur les liens de parenté ou les relations personnelles et sociales ; main d'œuvre faiblement rémunérée ; conditions d'activité précaires, ne respectent pas les exigences de sécurité et de santé au travail ; absence de protection sociale ; grande mobilité des travailleurs.
Lieu de travail	Installations anarchiques et peu appropriées : occupation domaine public, locaux construits avec des matériaux précaires, domicile, lieu de travail non fixe (facilité de déplacement de l'activité).
Formation	Faible niveau d'instruction et de qualification ; Qualifications acquises hors du système scolaire officiel à travers

	principalement un apprentissage de type traditionnel.
--	---

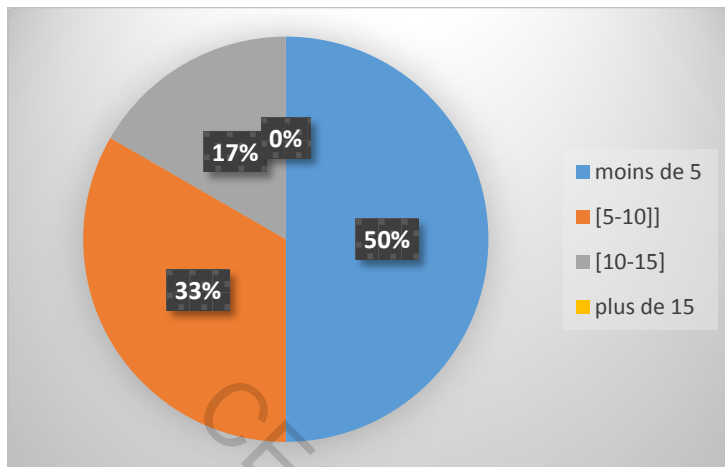
Source : nous même

Il ressort de cela des conditions de travail très pénibles, avec de faible niveau de rémunération qui sera sous-mentionnée.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

➤ Question sur la clientèle des prestataires

Figure 3 : Nombre de clients par prestataire dans le mois



Source : nous même

Nombre de client en fonction du métier du prestataire

Tableau 9 : nombre de client par prestataire

FONCTION	nombre de clients
PLOMBIER	[5-15]
JARDINIER	<= 5 clients
FEMME DE MENAGE/BABY-SITTER	<= 5 clients
ELECTRICIEN	[5-10]
MECANICEN	[5-15]
Peintre	<= 5 clients

Source : nous même

➤ Questions sur la tarification

Les entretiens avec ces prestataires nous ont permis de disposer d'un intervalle de prix pour chaque type de problème ménager.

Pour leur clientèle sur les 12 personnes interrogés 50% ont moins de 5 clients dans le mois contre 33% qui ont entre [5-10] clients, 17% également ont entre [10-15] clients dans le mois , et aucun d'entre-eux interrogés n'a plus de 15 clients dans le mois.

Les femmes de ménages ainsi que les jardiniers et les peintres ont moins de 5 clients dans le mois. La clientèle des plombiers varie entre [5-15] ainsi que celle des mécaniciens qui varie également entre [5-15], enfin la clientèle des électriciens est comprise entre [5-10] clients dans le mois.

Tableau 10 : tarification appliquée par les prestataires du secteur informel

METIERS	SERVICES	PRIX
Plomberie	WC bouché	[5000-25000]
	Tuyau cassé	[3000-5000]
	Robinet gâté	[2000-2500]
	Chasse d'eau gâtée	[2500-3000]
Menuiserie	Montage de lit	[3000-5000]
	Montage d'armoire	[3000-5000]
	Montage ou réparation de serrure	[2500-3000]
	Réparation de porte	[3000-4000]
	Fabrication d'armoire	[45000-400000]
	Fabrication de porte	[45000-75000]
	Fabrication de fauteuil	[100000-400000]
	Fabrication de lit	[35000-300000]
	Fabrication d'étagère	[25000-40000]
Electronique	Court-circuit	[5000-65000]
	Réparation de réfrigérateur,	[10000-65000]
	Réparation de congélateur	[10000-65000]
	Réparation de ventilateur	[2000-5000]
	Réparation de climatiseur	[25000-60000]
	Montage de chauffe-eau	[20000-25000]
	Montage de climatisation	[20000-25000]
	Branchement électrique dans une nouvelle maison	[250000-350000]
	Réparation de télévision	[5000-50000]
	Réparation de radio	[3000-10000]
	Pose d'antenne parabolique	[10000-20000]
Femme de ménage	Baby-sitter	[50000-100000]
	Ménagère	[60000-150000]
Peintre	Peinture d'une maison	[200000-400000]
	Voiture	[250000-300000]

METIERS	SERVICES	PRIX
Mécanicien	Réparation de Voiture	[5000-300000]
	Réparation de Vélo	[3000-10000]
	Réparation de Moto	[10000-50000]
	Fabrication de porte en fer	[70000-140000]
	Pose de porte en fer	10000
	Pose de grille	[25000-45000]
Jardinier		[10000-50000]

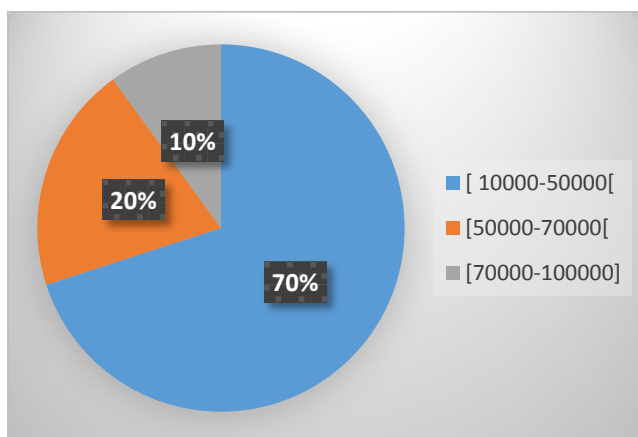
Source : nous même

L'on observe que les prix de ses prestataires de notre échantillon varient entre [2 000-4 000 000].

- Questionnaire sur le niveau salarial de ces prestataires

Le niveau de rémunération de ces prestataires était une question inévitable lors de notre étude de marché. Ceci permettra de le calquer à la politique de rémunération de nos prestataires salariés.

Figure 4 : Niveau salarial des prestataires



Près de 70% des prestataires interrogés ont un salaire compris entre [70000-100000], suivi de ceux qui ont une rémunération mensuelle comprise entre [50000-70000], seulement 10% des prestataires de cet échantillon ont un âge compris entre [70000-100000]

Source : nous même

Conclusion

Les différents prestataires rencontrés sont prêts à travailler avec SEPSERVICE. Ils veulent profiter de cette structure pour élargir leur activité, avoir plus de client, ou même avoir de bonnes conditions de travail pour ceux qui seront recruter en tant que salariés.

3.1.2 Analyse de la demande

3.1.2.1 Présentation de l'étude

➤ Objectif de l'étude

L'objectif, en ce qui concerne cette étude est de mesurer les comportements des ménages vis-à-vis des services proposés par cette nouvelle entreprise.

➤ Cible

La cible a été les ménages, les étudiants, les entrepreneurs, les salariés, en d'autres terme toutes les couches sociales.

➤ Méthodes d'échantillonnage

Pour mener cette étude, il a été élaboré un questionnaire adressé aux ménages.

➤ Mode d'administration du questionnaire

Le questionnaire a été distillé à 101 ménages. Il a été élaboré avec le progiciel Google Form et Excel pour l'analyse des données.

➤ Différents types de questions

Dans le cadre de notre étude spécifique aux ménages, les questions ont été regroupées en quatre catégories :

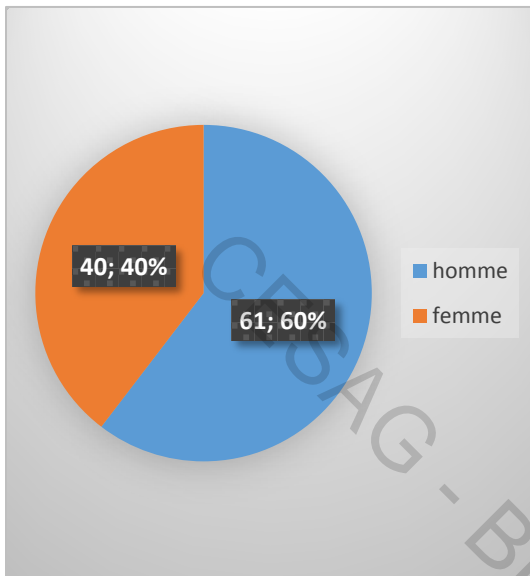
- question d'identification ;
- question sur l'utilisation d'internet ;
- question sur le mobile-banking ;
- questions sur les prestataires.

3.1.2.2 Résultat de l'étude

- Résultat de l'étude du côté des ménages

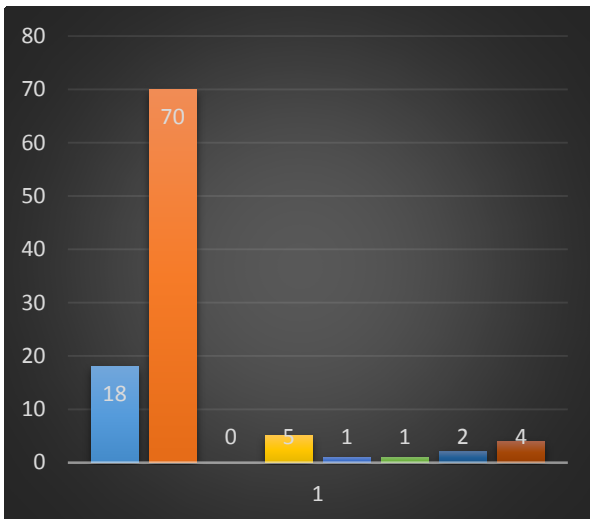
- Questions d'identification du client

Figure 5 : répartition par genre



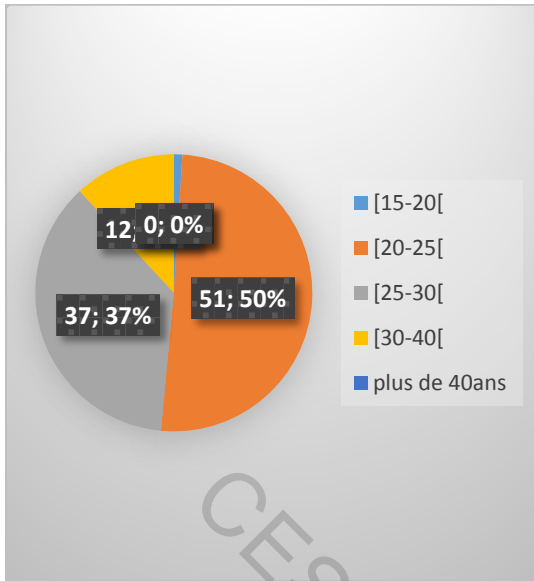
Source : nous même

Figure 6 : Répartition par pays de résidence



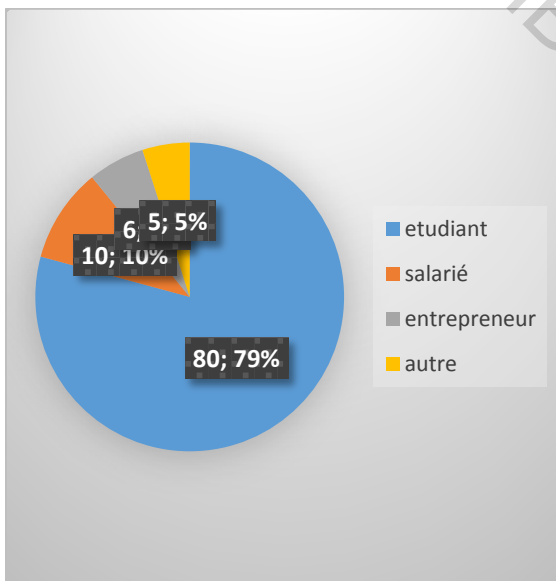
Source : nous même

Figure 7 : répartition par âge



Source : nous même

Figure 8 : répartition par situation socio-professionnelle



Source : nous même

Les réponses aux questions d'identifications de notre cible montrent que 60% sont des réponses provenant des hommes et 40% des femmes, 70% de ces personnes résident au Sénégal (territoire sur lequel sera implanté notre projet, 18% de la Côte d'Ivoire. Ces

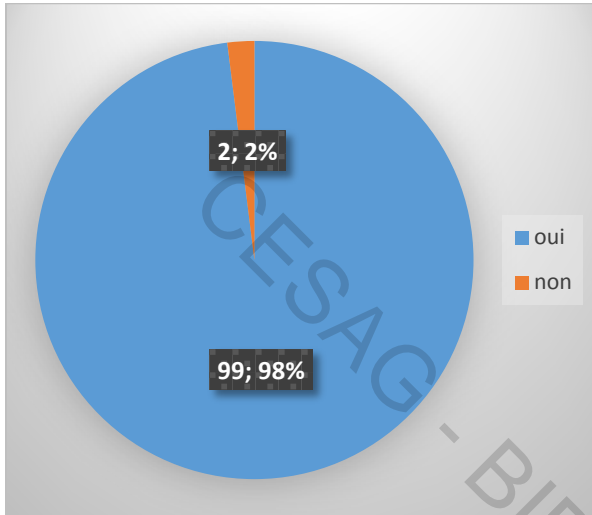
personnes sont pour la majorité des étudiants soit 80%, suivi des salariés où l'on dénombre 10%. La plus part ont un âge compris entre [20-25] soit 51% et [25-30] soit 37%.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

➤ Questions sur l'utilisation d'internet

La digitalisation de notre société, entrainera une connexion internet pour chaque client sollicitant nos services, il était important de s'assurer du maniement d'internet par les ménages.

Figure 9 : Accessibilité à Internet

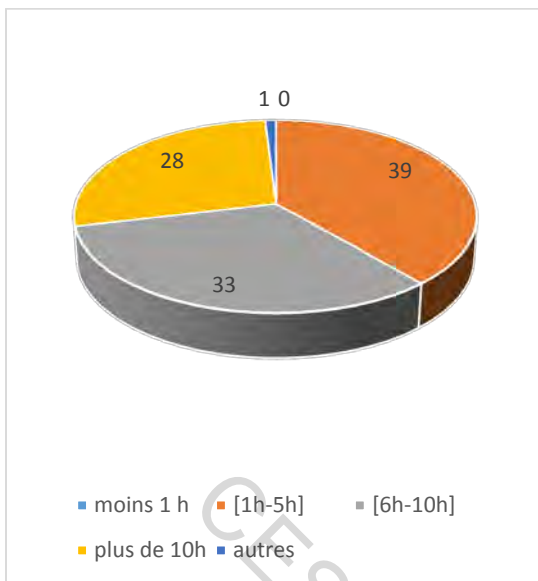


Sur un total de 101 personnes seul 2% de cet échantillon ne dispose pas d'une connexion internet, 99% d'entre eux disposent d'une connexion. Ce qui est un bon signe pour notre projet qui est totalement en ligne.

Source : nous même

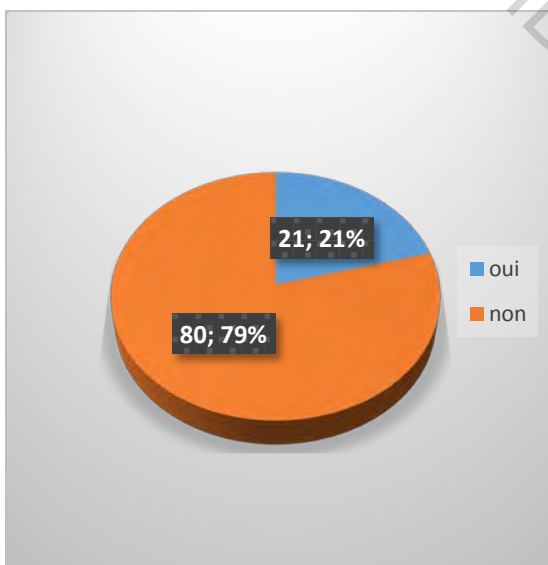
➤ Autres questions sur l'utilisation d'internet

Figure 10 : Durée de connexion à Internet/Jour



Source : nous même

Figure 11 : Contacter un prestataire Via Internet



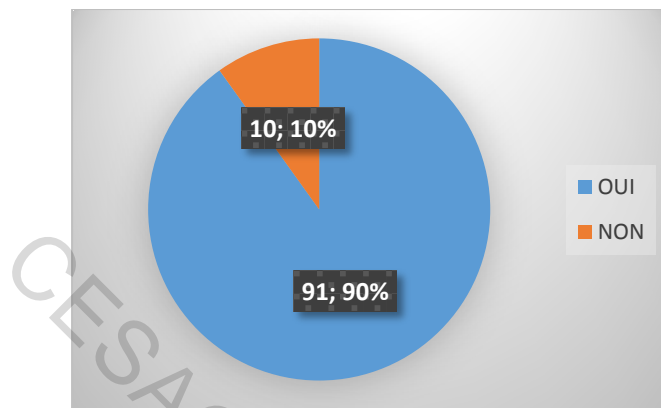
Source : nous même

La plupart des personnes ayant répondu au questionnaire passent entre 1h et 10h de temps sur internet soit 72% de population de cet échantillon suivi de 28% qui passent plus de 10h de temps par jour sur internet.

80% de ces personnes n'ont jamais contacté un prestataire via internet contre seulement 20% qui ont déjà utilisé internet pour contacter un prestataire.

➤ Questions sur le mobile-money

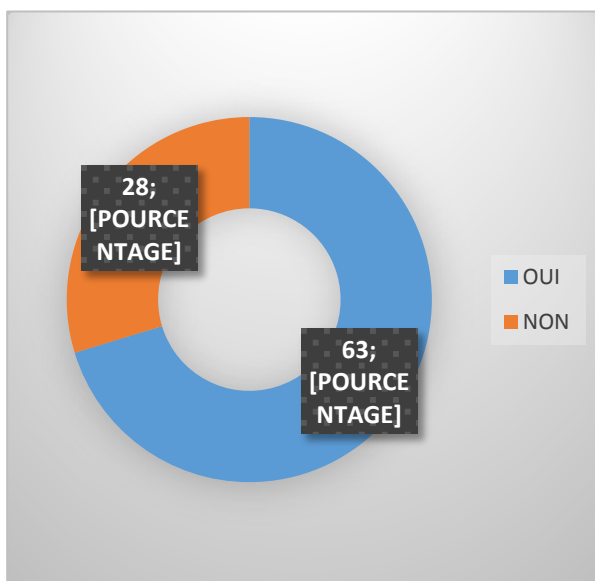
Figure 12 : Compte Mobile-Money



Source : nous même

Sur 101 personnes 91% de la population de cet échantillon disposent d'un compte mobile money contre seulement 10% qui n'en disposent pas. A la question de savoir de quelle opérateur mobile ses personnes ont ouvert un compte la majorité (80%) d'entre eux ont répondu **SONATEL**. C'est la raison principale du partenariat qui sera conclu avec ceux-ci.

Figure 13 : Déjà effectué un règlement via un compte Mobile money



Source : nous même

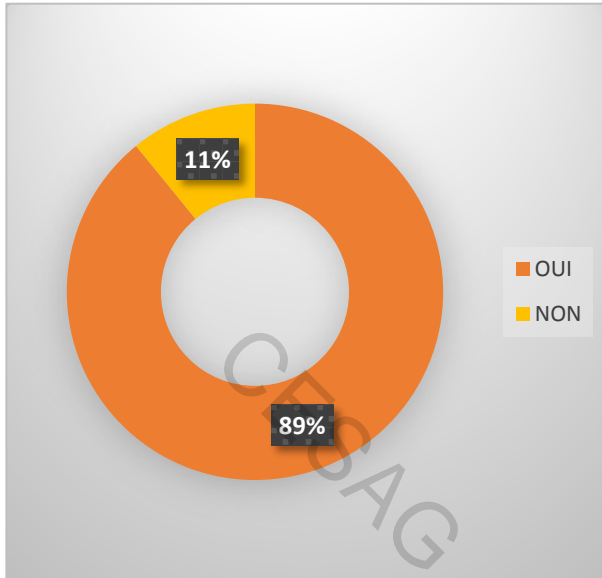


Figure 14 : Prêt à régler nos services via le mobile money

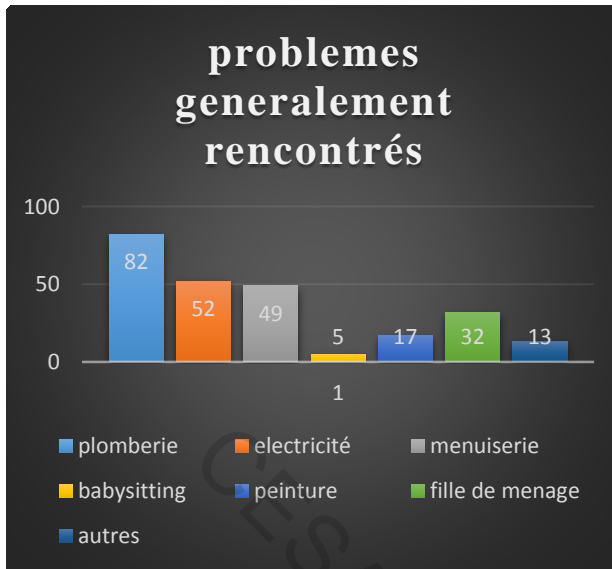
Source : nous même

A la question de savoir s'ils avaient déjà effectué un règlement via leur compte mobile money 70% de ces personnes ont répondu par l'affirmatif contre seulement 30% qui n'auraient jamais effectué un règlement via leur compte mobile money.

Et 89% des personnes sont prêts à régler services proposés par la boîte via leur compte mobile money. Le taux élevé de réponse affirmative à cette dernière question, booste le choix du règlement des prestations de SEPSERVICE via le mobile money.

- Questions sur les prestataires

Figure 15 : Problèmes généralement rencontrés



Source : nous même

Figure 16 : Facilité pour trouver un prestataire

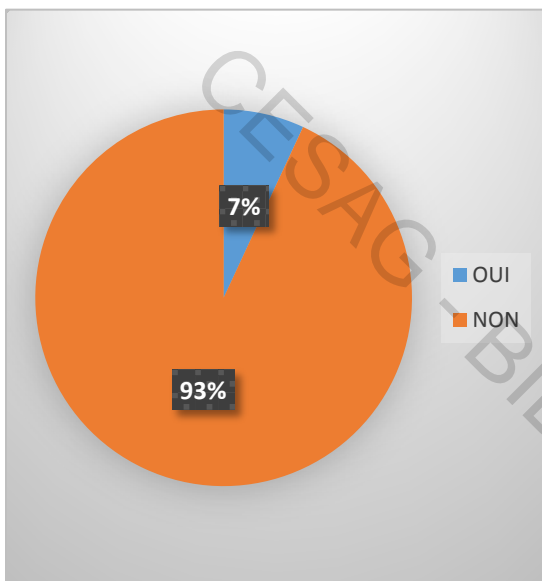


Source : nous même

Le problème le plus soulevé par les ménages est la plomberie suivi des problèmes électriques, des problèmes liés à la menuiserie, et enfin vient les filles de ménages. Ce qui explique notre spécialisation dans ces quatre types de problèmes.

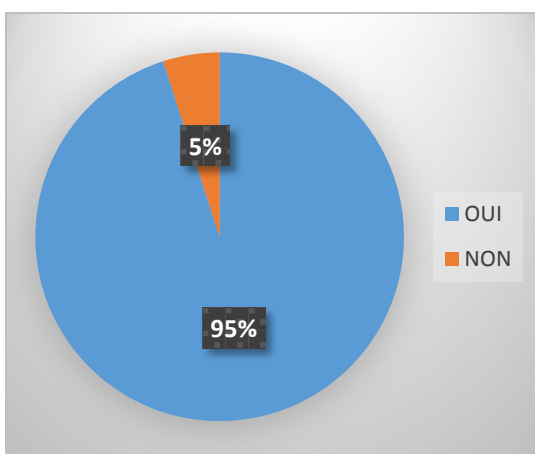
A la question de savoir était-il facile de trouver un prestataire ? 55% des personnes ont répondu négativement contre 45% qui ont répondu par l'affirmatif, ceux-ci ont accès à ses prestataires via des connaissances, dans les groupes WhatsApp pour les étudiants ou souvent sur des sites internet des entreprises proposant des services à domicile.

Figure 17 : Suivi Après Réalisation du service



Source : nous même

Figure 18 : Recours à notre plateforme pour solliciter un prestataire



Source : nous même

Les résultats de cet enquête révèle que 93% des clients n'ont jamais bénéficié d'un suivi après réalisation du service, seulement 7% d'entre-eux disent être suivi après réalisation du service. Et à la question de savoir s'ils feront appel à notre entreprise pour disposer d'un prestataire 95% ont répondu favorablement contre seulement 5% qui sont contre cette idée.

Après analyse des résultats de cette étude, une conclusion favorable découle favorisant ainsi l'implémentation de la structure auprès de la clientèle.

3.2 Plan stratégique général

Dans cette partie de notre étude, il s'agira d'évoquer les spécificités de notre marché, de la clientèle.

3.2.1 Le marché-cible

➤ Marché

Le secteur des services est le secteur économique le plus important et contribue pour 61% au produit intérieur brut du Sénégal. Ce chiffre est en augmentation constante depuis plusieurs années (2004 : + 6,3% - 2005 : + 5,5% - 2006 : + 4,6%). Les principaux fournisseurs du secteur des services sont les secteurs des transports et des télécommunications. Le développement du tourisme est principalement entravé par le manque d'infrastructures et les obstacles administratifs.

➤ Ciblage

La cible de cette compagnie est en générale les ménages. C'est-à-dire toute la population Sénégalaise. Cependant le cœur de cible demeurera la population étrangère du Sénégal. Le ciblage concernera également des prestataires répondants aux critères évoqués plus haut.

3.3 Plan stratégique d'activité

Le plan stratégique d'activité est un document qui précise, pour une période donnée. Les principaux objectifs d'une organisation, les principaux types d'actions et de moyens qu'elle met en œuvre pour atteindre ces objectifs.

La stratégie d'activité de SEPSERVICE abordera : le positionnement, la segmentation, ainsi que le marketing mix qui sera adopté.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

3.3.1 Segmentation et positionnement

3.3.1.1 La segmentation

La segmentation de la demande est une partie très importante dans chaque entreprise puisqu'elle détermine les personnes qui seraient éventuellement intéressées par le produit ou le service de l'entreprise.

Les intéressés de ce service se situeront aussi bien du côté des ménages, que des prestataires.

➤ Pour les ménages

Les personnes susceptibles d'être intéressées par notre structure sont :

- Des personnes confrontées à des difficultés pour joindre un prestataire
- Des personnes dotées d'une connexion internet
- Des personnes possédant un compte mobile money

➤ Au niveau des prestataires

- Des prestataires recherchant plus de visibilité auprès des ménages
- Des prestataires ayant pour objectif l'accroissement de leur activité.
- Des prestataires répondants aux critères définis par SEPSERVICE

3.3.1.2 Positionnement

Le positionnement est la manière dont une entreprise veut que le consommateur perçoive le produit par rapport à tous les autres produits qui satisfont les mêmes besoins : ceux des concurrents, et ceux de la même gamme.

Les services de la société seront des services ouverts à toutes les couches sociales. Avec un niveau de **moyen de gamme** car le recours à notre prestation nécessite la possession de certains outils technologiques, ce qui n'est pas le cas pour toute la population étrangère ou Sénégalaise en général.

3.3.2 Stratégie de croissance

La stratégie de croissance consiste pour une entreprise à diriger, coordonner des actions afin d'atteindre un ensemble d'objectifs à court, moyen et long terme en tenant compte de l'environnement externe et des capacités de l'entreprise. Les entreprises se basent généralement sur les travaux du professeur ANSOFF. Il définit quatre types de stratégies de croissance : les stratégies de pénétration, les stratégies de développement du marché, stratégie de produit et la diversification

Figure 19 : Matrice d'Ansoff



Source : Wikipedia

SEPSERVICE aura recours à cet outil pour la définition de sa stratégie de croissance.

3.3.3 Plan d'action commercial

La société étant une société en gestation, la stratégie convenable à notre activité est la stratégie de pénétration.

La mise en œuvre de cette stratégie de croissance dans notre structure se fera comme suit :

Plan d'action de la stratégie de croissance de SEPSERVICE

Pénétration	Fournir des services satisfaisants en s'assurant de la compétence de nos prestataires. célérité de nos services. Travail 24h/24.
-------------	--

Source : nous même

3.3.4 Le diagnostic SWOT

La matrice SWOT, acronyme anglophone de **S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunités et **T**hreats, permet d'obtenir une vision synthétique d'une situation en présentant les **Forces** et les **Faiblesses** de l'entreprise ainsi que les **Opportunités** et les **Menaces** potentielles (en français, on parle d'analyse FFOM). L'intérêt de la matrice SWOT est qu'il permet de rassembler et de croiser les analyses interne et externe avec les environnements micro et macro de l'entreprise. Le diagnostic SWOT de notre société se présente ainsi :

Tableau 11 : Diagnostic SWOT de SEPSERVICE

<p><u>Forces</u></p> <p>L'accessibilité à nos prestations 24h/24. Recrutement de prestataires compétents. Formation des prestataires afin de garantir la compétence de ceux-ci. Responsabilité de l'entreprise en cas de mauvaise exécution de la prestation. La célérité dans l'exécution de nos prestations.</p>	<p><u>Faiblesses</u></p> <p>Un système de règlement des prestations pas assez fiables pour limiter les détournements de fonds.</p>
<p><u>Opportunités</u></p> <p>Taux élevé de pénétration internet au Sénégal. La numérotation des quartiers de Dakar (ce qui facilitera la localisation de nos clients). Un taux élevé d'expatriés, naissance d'une</p>	<p><u>Menaces</u></p> <p>Taux élevé de la cybercriminalité au Sénégal. Risque de détournement de la clientèle par les prestataires. Non adoption du mode de règlement de nos</p>

<p>classe bourgeoise sénégalaise</p> <p>Développement du Mobile-banking.</p> <p>Manque de professionnalisme des prestataires.</p> <p>Perte de confiance de la population sur la compétence des prestataires.</p> <p>Localisation difficile des prestataires à la fin de la prestation (surtout lorsque la prestation a été mal exécutée).</p>	<p>prestations par les ménages (payer avant l'exécution de la prestation).</p> <p>Taux élevé de l'informel dans ce domaine avec des prix assez faibles des prestations.</p>
---	---

Source : nous même

3.3.5 Stratégie commerciale

La stratégie commerciale est la mise en œuvre de moyen marketing et commerciaux coordonnés qui vont permettre à l'entreprise de conquérir de nouveaux clients... et donc de booster les ventes.

Elle impacte le marketing-mix, c'est-à-dire le prix, la communication, le produit et la distribution.

3.3.5.1 Produit

Les produits de ce nouveau type de service seront les prestations. Ses prestations seront effectuées par des prestataires évoluant dans le domaine de la plomberie, de l'électricité, de la menuiserie et du ménage. En effet cette recentrage sur ces quatre types de problèmes s'expliquent par leurs plébiscités auprès des ménages.

3.3.5.2 Prix

➤ Définition

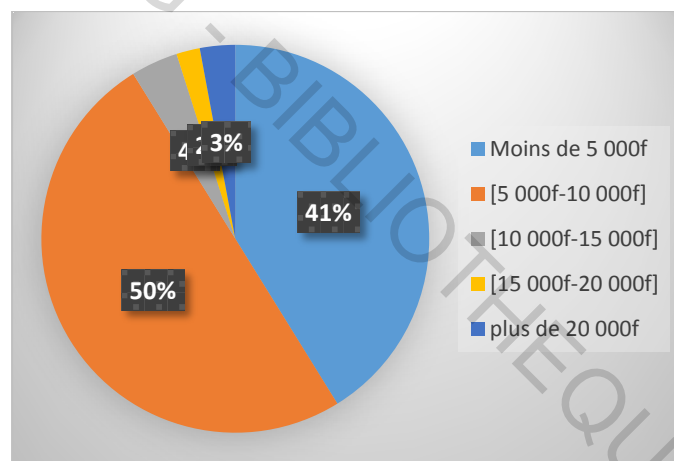
L'établissement du prix d'un produit ou d'un service est l'un des aspects les plus importants de toute stratégie de marketing. Il s'appuie généralement sur deux stratégies ci-dessous :

1. Établissement du prix par le libre jeu de la concurrence ou encore établir un prix en fonction de celui des concurrents
2. Établissement d'un prix d'écrémage (établir un prix élevé, puis le réduire selon l'évolution du marché)

➤ Tarification des services de SEPSERVICE

Pour La fixation du prix de ses prestations la société SEPSERVICE s'est basée sur les prix déjà connu des clients et des prestataires.

Figure 20 : Dépenses pour les différentes prestations



Source : nous même

En effet lors de l'étude de marché, 50% de la population de l'échantillon affirmait dépenser une somme comprise entre [5000-10000] pour une prestation de service. 41% affirment dépenser moins de 5000 pour la même prestation. Ces deux tranches de prix sont sûrement abordables pour toutes les couches sociales. En nous référant à ces prix, nous conserverons les prix déjà appliqués par les prestataires. La société ne retiendra que 30% du prix fixé par les prestataires externes et la totalité du prix pour les prestataires

permanents. Les produits à acheter pour la bonne exécution des travaux seront à la charge des ménages.

Nous instaurerons un plafonnement des prix et veillerons à ce que la limitation des prix soit respectée.

Tableau 12: tarification des prestations de SEPSERVICE

Métiers	Services	Prix fixé par les prestataires	Marge bénéficiaire	Limitation du prix
Plomberie	WC bouché	[5000-25000]	[1500-7500]	[6500-10000]
	Tuyau cassé	[3000-5000]	[900-1500]	[3900-6500]
	Robinet gâté	[2000-2500]	[600-750]	[2600-3250]
	Chasse d'eau gâtée	[2500-3000]	[750-900]	[3250-3900]
Menuiserie	Montage de lit	[3000-5000]	[900-1500]	[3900-6500]
	Montage d'armoire	[3000-5000]	[900-1500]	[3900-6500]
	Montage ou réparation de serrure	[2500-3000]	[750-900]	[3250-3900]
	Réparation de porte	[3000-4000]	[900-1200]	[3900-5200]
	Fabrication d'armoire	[45000-400000]	[13500-120000]	[58500-620000]
	Fabrication de porte	[45000-75000]	[13500-22500]	[58500-97500]
	Fabrication de fauteuil	[100000-4000000]	[30000-1200000]	[130000-5200000]
	Fabrication de lit	[35000-300000]	[10500-90000]	[45500-390000]
	Fabrication d'étagère	[25000-40000]	[7500-12000]	[32500-52000]
Electricité	Court-circuit	[5000-65000]	[1500-19500]	[6500-84500]
	Réparation de réfrigérateur,	[10000-65000]	[3000-19500]	[13000-84500]
	réparation de congélateur	[10000-65000]	[3000-19500]	[13000-84500]
	réparation de	[2000-5000]	[600-1500]	[2600-6500]

Métiers	Services	Prix fixé par les prestataires	Marge bénéficiaire	Limitation du prix
	ventilateur			
	réparation de climatiseur	[25000-60000]	[7500-18000]	[32500-78000]
	Montage de chauffe-eau	[20000-25000]	[6000-7500]	[26000-100000]
	Montage de climatisation	[20000-25000]	[6000-7500]	[26000-32500]
	Branchement électrique dans une nouvelle maison	[250000-350000]	[75000-105000]	[325000-455000]
	Réparation de télévision	[5000-50000]	[1500-15000]	[6500-65000]
	Réparation de radio	[3000-10000]	[900-3000]	[3900-13000]
	Pose d'antenne parabolique	[10000-20000]	[3000-6000]	[13000-26000]
Femme de ménage	Baby-sitter	[50000-100000]	[15000-30000]	[65000-130000]
	Ménagère	[60000-150000]	[18000-45000]	[78000-195000]

3.3.5.3 Communication

La stratégie de communication est un processus visant à choisir et mettre en œuvre les actions requises pour atteindre les objectifs de communication.

➤ Le site internet

Le site internet (www.sepservice.sn) sera conçu de sorte à être interactif et facile à naviguer. Il comportera des vidéos sur le mode de navigation en WOLOF pour ses ménages dispensés de la compréhension de la langue française. La stratégie marketing sera plus axée sur les réseaux sociaux (Facebook, instagram, twitter...) expliqué par leur accroissement au sein des ménages. Ensuite viendra la télévision via un spot publicitaire et des affiches publicitaires dans les villes du Sénégal.

Ces spots publicitaires seront également traduits en Wolof pour attirer le plus de clients, un à destination des ménages et un autre à destination des prestataires.

La dernière stratégie marketing sera la mobilisation de commerciaux parlant le Français ainsi que le wolof qui sillonneront toute la ville de Dakar (les écoles, les lieux publics, les marchés...). La confection de prospectus se fera en wolof ainsi qu'en français pour une meilleure communication auprès des ménages et des prestataires.

➤ LOGO



Le logo est un instrument important pour se différencier des concurrents. L'image est celle d'un prestataire et d'une maison entourée d'un outil de travail. Cette image renvoie à l'activité de la boîte.

Source : nous même

3.3.5.4 La distribution

Les ménages auront accès à nos services via le site internet ainsi que l'application mobile que nous concevrons.


4 ETUDE ECONOMIQUE ET FINANCIERE

Après l'analyse de la faisabilité technique, l'étude de la rentabilité est indispensable dans un projet de création d'entreprise. Tout au long de ce chapitre nous évoquerons le mode de financement du projet ainsi que l'étude de la rentabilité. La période explicite est de 5ans période convenable pour évaluer la pérennité de notre structure.

4.1 Business modèle

Le **business model** ou modèle économique en français correspond à la stratégie mise en place par une entreprise pour gagner de l'argent. Le choix du business model pour une entreprise dépend de son identité, de son offre et de sa stratégie. Notre business model se présente ainsi :

Tableau 13 : business model de SEPSERVICE

Eléments	Explication
Partenaires	 <p>La mise en place de notre projet nécessitera un partenariat avec la Sonatel, qui à travers son mobile money permettra à nos clients de régler nos prestations.</p>
	 <p>Servicoo est une entreprise exerçant les mêmes services que notre structure. Elle a été créée par un Jeune Ivoirien en France. Un partenariat avec cette dernière a déjà été envisagé afin de bénéficier de son expérience.</p>
Activités	Notre activité nécessitera la mise en place d'un site internet,

	<p>L'acceptation du mode de paiement par notre clientèle (payer avant que le prestataire n'exécute la prestation),</p> <p>L'honnêteté des prestataires,</p> <p>L'accroissement des personnes disposant d'un compte orange money,</p> <p>L'accroissement de personnes dotées d'une connexion internet.</p>
Ressources	Pour le lancement de notre projet nous avons besoin de 23 803 890 de fonds propres et de 20 000 000 de dettes bancaires
Sources de revenus	Les revenus seront issus de la prestation effectuée par les prestataires. Nous allons fixer une marge de 30% sur chaque service effectué.
Structure de coût	Le coût de notre investissement est de 43 803 890. Il est structuré ainsi : 21 958 190 d'acquisitions et de 21 845 700 de BFR
Segments clients	Notre cible est les ménages en générale avec pour cœur de cible les expatriés du Sénégal.
Proposition de valeur	<p>Notre entreprise permettra aux ménages d'avoir accès rapidement aux prestataires,</p> <p>Il permettra aux prestataires d'augmenter leur visibilité, leur clientèle et ainsi augmenter leurs chiffres d'affaires.</p>
Canaux de distribution	Les ménages auront accès à nos services via le site internet.
Relation client	<p>La promotion de la compagnie se fera via tous les outils de communication. Entre autres les réseaux sociaux, la télévision, les panneaux publicitaires.</p> <p>Nous allons également organiser chaque deux an des campagnes avec des commerciaux qui sillonneront toute la ville de Dakar. Ils seront plébisciter dans l'optique de faire la promotion de la structure auprès des ménages ainsi que des prestataires.</p>

Source : nous même

4.2 Évaluation du coût des investissements

4.2.1 Frais d'installation, d'aménagement, matériels et mobiliers de bureau

Notre entreprise siégera au plateau, là où elle mènera toutes ses affaires, l'activité ne nécessitera pas forcément une proximité de nos agences.

Pour un début d'activité nous louerons un local. Et en fonction du développement de nos activités nous construirons un bâtiment.

Tableau 14 : détail frais d'installation, d'aménagement, matériels et mobiliers de bureau

Rubriques	Prix unitaire	Quantité	Montant total
Site internet (annexe on dev biz page 13)	3 275 000	1	3 275 000
Logiciel saari	1 500 000	1	1 500 000
Licence de partenariat	5 000 000	1	5 000 000
Immobilisations Incorporelles	9 775 000		9 775 000
Chaises	12500	20	250000
Tables	40000	8	320000
Ordinateurs	100000	4	1800000
	500000	2	
Télévision 32 pouces	89900	1	89900
Imprimantes	21900	2	43800

Groupes électrogène	540000	1	540000
Moto	350000	3	1050000
Matériaux et outils des prestataires salariés	2000000		2000000
Installation et agencement	5 000 000		5 000 000
Immobilisation Corporelles	6 924 300		11 093 700
Internet haut débit + installation	30 000	1	30 000
Frais d'enregistrement au registre du commerce	32000		32 000
Caution d'abonnement SENELEC	150 000		150 000
Frais d'abonnement SDE	15 000		15 000
Avance/Caution loyer	750 000		750 000
Total autres frais	977 000		977 000
total général	17 676 300		21 845 700

Source : Jumia (site de e-commerce)

Le total des acquisitions est estimé à 21 845 700. Il est composé à 51% des investissements liés aux immobilisations incorporelles. Ce cout élevé peut être expliqué par l'importance de ses outils pour notre entreprise. Ensuite vient les immobilisations corporelles qui constituent 45% des investissements réalisés.

Et les autres frais aussi importants pour la mise en place de l'entreprise qui est estimé à une valeur de 977 000, ce qui représente 4% de notre investissement.

4.2.2 Besoin en fonds de roulement (BFR)

Le total des charges salariales fixes mensuelles revient à 3 120 000 et à 37 440 000 annuelles. Ces salaires pourront connaître des rehaussements à la 6ème année au sein de notre structure.

4.2.2.1. Fournitures de bureau trimestriel

Tableau 15 : fournitures de bureau

Eléments	Prix unitaire	Quantité	Montant total	Montant annuel
Encre imprimante	30000	2	60000	24000
Agrafeuse	3000	7	21000	84000
Agrafe	2000	7	14000	56000
Trombone	2000	7	14000	56000
Papier rame	5000	7	35000	140000
Stylo	1500	7	95000	380000
Fournitures divers			100000	400000
Total trimestre			339000	6 740 000

Source : nous même

Les fournitures de bureau seront renouvelées au sein de notre boîte tous les 3mois. D'où le montant trimestriel de ces fournitures est d'une valeur de 339 000. Annuellement sont d'une valeur de 6 740 000.

4.2.2.2 Synthèse du BFR

Pour le calcul du cout de l'investissement nous avons besoin d'estimer le Besoin en Fonds de Roulement (BFR) de notre structure. Le BFR représente le montant qu'une entreprise

doit financer afin de couvrir le besoin résultant des décalages des flux de trésorerie correspondant aux décaissements (dépenses) et aux encaissements (recettes) liés à son activité (cycle d'exploitation). Les règlements de nos prestations s'effectuant généralement au comptant, on pourra dire que notre activité à un BRF négatif ce qui représente la trésorerie, mais toute fois le projet n'étant pas encore lancé nous constaterons ce BRF en début de projet le temps d'arriver des 1^{er}s clients, de communication auprès des ménages. Alors nous estimerons le BFR sur une période de 3mois.

Tableau 16 : détail sur le BFR

Eléments	Janvier	Février	Mars	Total
Salaire du personnel	2 520 000	2 520 000	2 520 000	7 560 000
Masse salariale des prestataires	600 000	600 000	600 000	1 800 000
Frais d'électricité	100 000		100 000	200 000
Frais internet	48 730	48 730	48 730	146 190
Frais d'eau	20 000		20 000	40 000
Fourniture de bureau	339 000	339 000	339 000	1 017 000
Budget campagne publicitaire	5 000 000			5 000 000
Budget campagne publicitaire avec les commerciaux	4 400 000			4 400 000
Assurance	1 000 000			1 000 000
Frais de carburant et réparation	15 000	15 000	15 000	45 000
Charges locatives	250 000	250 000	250 000	750 000
Total	14 652 730	4 132 730	4 252 730	21 958 190

Source : nous même

Le BFR de notre structure en début de projet sur une période de trois mois est d'une valeur de 21 958 190.

4.2.3 Synthèse du coût d'investissement

Coût total du projet = coût total acquisition+ BFR

Tableau 17 : coût du projet

Libellé	Montant	Part dans le coût du projet
Coût acquisitions	21 845 700	49.9%
BFR	21 958 190	50.1%
TOTAL	43 803 890	100%

Source : nous même

A la fin des différents besoins en matériels, immobilier, ressources humaines..., nous constatons que le coût total du projet est d'une valeur de 43 803 890. Il est composé à 50.1% de besoin en investissement et à 49.9% de Besoin en Fonds de roulement.

4.3 Modalité de financement

Face au coût trop élevé du projet, nous allons contracter un prêt auprès d'une banque Sénégalaise pour un montant de 20 000 000. Nous adopterons un mode de remboursement par annuité constant avec une durée de remboursement de 5ans soit 60 mensualités. A la suite des informations recueillis auprès d'une banque de la place. Celle-ci pourrait nous octroyer ce prêt avec un taux d'intérêt de 14%.

4.3.1 Amortissement de la dette

Le remboursement de l'emprunt se fera par annuité constant, car étant moins couteux pour notre structure, et plus avantageux pour notre structure.

Tableau 18 : détail sur remboursement du prêt

année	valeur d'origine	Intérêt	annuité	amortissement	montant restant dû
1	20 000 000	2 800 000	5 825 671	3 025 671	16 974 329
2	16 974 329	2 376 406	5 825 671	3 449 265	13 525 064
3	13 525 064	1 893 509	5 825 671	3 932 162	9 592 902
4	9 592 902	1 343 006	5 825 671	4 482 665	5 110 238
5	5 110 238	715 433	5 825 671	5 110 238	0
total		8 671 937	27 671 937	20 000 000	42 942 407

Source : nous même

4.3.2 Synthèse sur l'emprunt

Tableau 19 : de détail de l'emprunt

Cout du prêt	20 000 000	Montant de l'annuité	5 825 671
Taux d'intérêt	14%	Montant total des intérêts	8 671 937
Durée de remboursement	5ans	Mensualité	485 473
Mode de remboursement	Annuité constante	Nombre de mensualité	60

Source : nous même

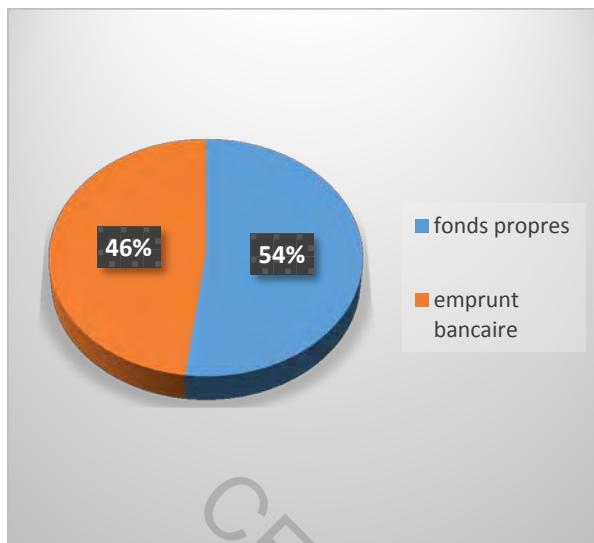
4.3.3 Synthèse sur le financement

Tableau 20 : synthèse sur le financement du coût du projet

Eléments	Montants	Part de chaque apporteur de fonds
Fonds propres	23 803 890	54%
Emprunt bancaire	20 000 000	46%
Coût total du projet	43 803 890	100%

Source : nous même

Figure 21 : part de chaque apporteur de fonds



Le financement du projet par voie mixte, nous a permis d'avoir 54% du coût du projet qui est financé par endettement bancaire au taux de 14% et 46% sur fonds propres.

Source : nous même

4.4 Analyse de l'exploitation

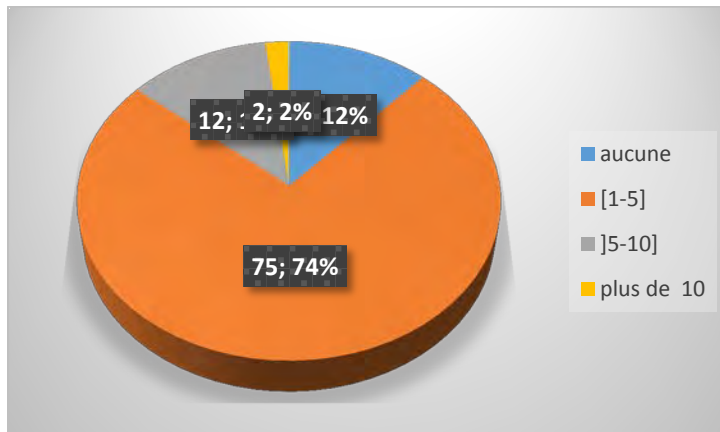
L'analyse de l'exploitation consiste à analyser le compte de résultat. Pour se faire nous allons estimer le total des charges d'exploitation et le chiffre d'affaire.

4.4.1 Chiffre d'affaire prévisionnel

Le chiffre d'affaires (CA) est la somme des ventes de biens ou de services d'une entreprise.

En se référant au tableau de fixation des prix des prestataires du secteur informel, la marge que nous bénéficierons auprès de ses prestataires est entre [600-1 200 000], or lors de l'étude du prix 91% des clients affirment dépenser entre [2 000-10 000] pour les prestataires. Ce qui nous donne une marge bénéficiaire de [600-3 000], soit une moyenne de 1200. Nous supposons qu'au cours de ces cinq premières années, les clients n'ayant pas trop confiance à la structure nous contacterons pour des services à faible rémunération. On supposera que cette marge évoluera entre [1000-2000] et une croissance annuelle de 10% du chiffre d'affaire. Lors de l'étude sur la demande il est ressorti que les clients ont recours aux services d'un prestataire en moyenne 5 fois dans l'année.

Figure 22 : fréquence de recours à un prestataire



Comme nous le voyons sur cette figure 74% des personnes contactés dans le cadre de notre étude, font recours à un prestataire à une fréquence comprise [1-5]

Source : nous même

Ayant confiance dans la bonne exécution des différents services que nous proposons, nous supposons qu'un client ayant recouru une fois à notre boîte demeurera fidèle à notre entreprise. Avec un nombre assez faible de techniciens (prestataires salariés), nous supposons que 40% de nos prestations seront effectués par des prestataires salariés et 60% par des prestataires consultants.

Tableau 21 : Tableau de calcul du chiffre d'affaire lié aux prestataires salariés

nombre de prestation	FREQUENCE	PRIX MEDIAN	A1	A2	A3	A4	A5
10 400	50%	7500	39 000 000	42 900 000	47 190 000	51 909 000	51 909 000
11 440	41%	2500	10 660 000	11 726 000	12 898 600	14 188 460	14 188 460
12 584	4%	12500	5 200 000	5 720 000	6 292 000	6 921 200	6 921 200
13 842	3%	17 500	5 460 000	6 006 000	6 606 600	7 267 260	7 267 260
13 842	2%	165000	34 320 000	37 752 000	41 527 200	45 679 920	45 679 920
Total		205 000	94 640 000	104 104 000	114 514 400	125 965 840	125 965 840

Source : nous même

Tableau 22 : calcul du chiffre d'affaires

Année	nombres de clients atteints	fréquence annuelle	nombre de prestation effectuée	part prestataires externes	marge de gain	chiffre d'affaires avec les prestataires externes	chiffre d'affaire avec les techniciens	chiffre d'affaire total
A1	13000	2	26 000	15600	1 000	15 600 000	94 640 000	110 240 000
A2	14300	2	28 600	17160	1 000	17 160 000	104 104 000	121 264 000
A3	15730	2	31 460	18876	1 500	28 314 000	114 514 400	142 828 400
A4	17303	2	34 606	20763,6	1 500	31 145 400	125 965 840	157 111 240
A5	17303	2	34 606	20763,6	2 000	41 527 200	125 965 840	167 493 040
TOTAL	69 000		345000		7 000	133746 600	565 190 080	698 936 680

Source : nous même

4.4.2 Evaluation des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation sont des dépenses impératives, engagées par une entreprise, pour produire ses biens ou services.

Tableau 23 : Charges d'exploitation

Rubriques	A1	A2	A3	A4	A5
Salaire personnel	30 240 000	30 240 000	30 240 000	30 240 000	30 240 000
salaire prestataire	26 128 000	28 020 800	30 102 880	32 393 168	32 393 168
frais d'électricité	600 000	600 000	600 000	600 000	600 000
frais internet	584 760	584 760	584 760	584 760	584 760
frais d'eau	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000
fourniture de bureau *	1 316 000	1 356 000	1 356 000	1 356 000	1 356 000
Budget campagne publicitaire	5 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
budget campagne publicitaire avec les commerciaux	4 400 000		4 400 000		4 400 000
cout de maintenance et de mise à jour logiciel et site internet		1 500 000	58 950	1 500 000	58 950
Assurance	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
frais de carburant et de réparation des outils et moto	180 000	180 000	180 000	180 000	180 000
charges locatives	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000

Total	72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
-------	------------	------------	------------	------------	------------

Source : nous même

4.4.3 Synthèse des charges d'exploitation

Tableau 24 : Calcul du résultat net/ chiffre d'affaire

Année	1	2	3	4	5
charges d'exploitation	72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
chiffre d'affaire (CA)	110 240 000	121 264 000	142 828 400	157 111 240	167 493 040
Charges d'exploitation/ CA	66%	56%	52%	46%	45%

Source : nous même

Les charges d'exploitation ont une croissance en dent de scie, dû à la variation de certaines charges. Elles représentent plus de 40% du chiffre d'affaire tout au long de ces cinq ans. A la première année, elles représentaient plus de 66% du chiffre d'affaire. Cependant cette proportion assez élevée subi une baisse au fil du temps.

4.4.4 Amortissement des immobilisations

L'amortissement est la constatation comptable et annuelle de la perte de valeur des actifs d'une entreprise subie du fait de l'usure, du temps ou de l'obsolescence. L'amortissement comptable permet d'étaler le coût d'une immobilisation sur sa durée d'utilisation.

Tableau 25 : information sur amortissement des immobilisations

Rubrique	Montant	Durée d'amortissement	taux d'amortissement
----------	---------	-----------------------	----------------------

Installations et agencement	5 000 000	5ans	20%
Immobilisation corporelle	3 043 700	5ans	20%
Logiciel	1 500 000	2ans	50%
Licence partenariat	5 000 000	5ans	20%
Site internet hors nom du domaine	3 216 050	3ans	33,33%
Moto	1 050 000	5ans	20%
Matériaux et outils	2 000 000	5ans	20%
Total	20 868 700		

Source : SYSCOHADA révisé.

Nous avons jugé bon d'amortir le logiciel sur deux ans et le site internet sur trois car ces outils informatiques sont perfectionnés chaque année, alors l'amortir sur des périodes réduites semble être l'idéal pour nous. Mais toutes fois ces outils resteront dans l'entreprise et contribueront à l'exploitation de l'entreprise vu le non écoulement de leur durée de vie aussi des coûts de maintenance seront provisionnés chaque deux ans afin de mettre nos outils à jour de l'innovation.

Tableau 26 : amortissement des immobilisations

Rubrique	A1	A2	A3	A4	A5
----------	----	----	----	----	----

Installations et agencement	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
Autre immobilisation corporelle	608 740	608 740	608 740	608 740	608 740
Matériaux et outils	400 000	400 000	400 000	400 000	400 000
Moto	210 000	210 000	210 000	210 000	210 000
Logiciel	750 000	750 000			
Licence partenariat	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
Site internet	1 072 017	1 072 017	1 072 017		
total	5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740

Source : nous même

4.4.5 Compte de résultat prévisionnel

Le **compte de résultat** est un document comptable présentant l'ensemble des produits et des charges d'une société durant un exercice comptable.

Tableau 27 : compte de résultat prévisionnel

Rubriques	A0	A1	A2	A3	A4	A5
chiffre d'affaires		110 240 000	121 264 000	142 828 400	157 111 240	167 493 040
charge d'exploitation		72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
excédent brut d'exploitation		37 671 240	53 247 200	69 185 810	84 137 312	91 560 162
Amortissement		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
résultat d'exploitation		32 630 483	48 206 443	64 895 053	80 918 572	88 341 422
charge financière		2 800 000	2 376 406	1 893 509	1 343 006	715 433
résultat avant impôt		29 830 483	45 830 037	63 001 544	79 575 566	87 625 989
impôt (30%)		8 949 145	13 749 011	18 900 463	23 872 670	26 287 797
résultat net		20 881 338	32 081 026	44 101 081	55 702 896	61 338 192
dotation aux amortissements		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
capacité d'autofinancement		25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Acquisitions	-21845700					
bfr*	-21958190					
cash-flow	-43803890	25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Actualisation	$(1+0,18)^{-0}$	$(1+0,18)^{-1}$	$(1+0,18)^{-2}$	$(1+0,18)^{-3}$	$(1+0,18)^{-4}$	$(1+0,18)^{-5}$
cash-flow actualisés	-43803890	21 423 219	25 354 677	27 315 931	27 487 378	24 889 492
cumul cash-flow actualisés		-22 380 671	2 974 006	30 289 937	57 777 315	82 666 807

Source : nous même

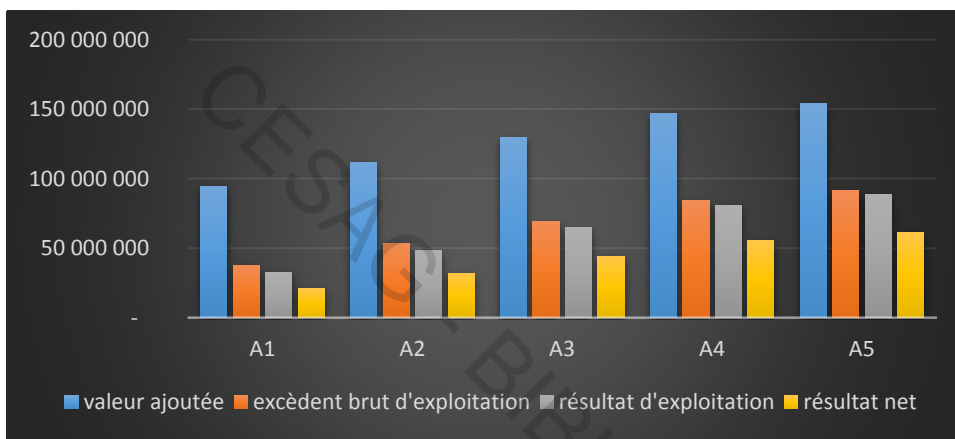
Evolution du chiffre d'affaires (CA), de l'excédent brute d'exploitation (EBE) du résultat d'exploitation et du résultat net (RN).

Tableau 28 : Evolution en pourcentage des soldes intermédiaires de gestion

ELEMENTS	A2	A3	A4	A5
Chiffre d'affaires	10%	18%	10%	7%
Valeur ajoutée	19%	16%	13%	5%
EBE	41%	30%	22%	9%
Résultat d'exploitation	48%	35%	25%	9%
Résultat net	54%	37%	26%	10%

Source : nous même

Figure 23 : évolution du CA, EBE, RN et le résultat d'exploitation



Source : nous-même

On observe une croissance régulière de tous les soldes intermédiaires de gestions. Il s'agit du chiffre d'affaires, de l'EBE, du résultat net et du résultat d'exploitation.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires a subi une croissance de 10% au cours de la 2^{ème} année dû à l'augmentation du nombre de clients ayant recouru à nos services. A la 3^{ème} année, il a cru de 18% lié à l'augmentation du nombre de clientèle, et de notre marge bénéficiaire. A la quatrième année le chiffre d'affaires subit une légère hausse de 10%. A la cinquième année, il augmente de 7% du à l'augmentation de notre marge bénéficiaire.

Valeur ajoutée

La valeur ajoutée a une croissance continue sur les cinq années. Elle augmente de 19% à la deuxième année, de 16% à la troisième année, de 13% à la quatrième année et de 5% à la cinquième année. Cette croissance est liée à l'augmentation du chiffre d'affaires et à la diminution des charges d'exploitation hors charges de personnel à un certain moment.

L'excédent brut d'exploitation

L'EBE est positif avec un taux de croissance de 41% à la 2ème année de notre activité. Il connaît une légère hausse à la troisième année soit une croissance de 30%. Pour les deux dernières années on a : une croissance respective de 22%, la quatrième année et de 9% la cinquième année. Cela est attribuable respectivement à la baisse des charges d'exploitations et à la hausse du chiffre d'affaire.

Résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation augmente également de façon continue sur les cinq ans. Il a eu une croissance très forte à la deuxième année soit de 48%, une croissance assez similaire de 35% à la troisième année contre une faible croissance de 25% à la quatrième année, et enfin une croissance moyenne de 9% à la cinquième année.

Résultat net

Tableau 29 : calcul du taux de marge net

Rubrique	A1	A2	A3	A4	A5
résultat net (RN)	20 881 338	32 081 026	44 101 081	55 702 896	61 338 192
Chiffre d'affaires (CA)	110 240 000	121 264 000	142 828 400	157 111 240	167 493 040
RN/CA	18,94%	26,46%	30,88%	35,45%	36,62%

Source : nous même

Le résultat net est positif sur les cinq premières années, Ce qui représente une bonne chose pour la suite de notre activité. Le résultat net représente plus de 30% du chiffre d'affaire pour les trois dernières années. Il a presque atteint 40% du chiffre d'affaire sur la cinquième année. Il se chiffre à 36.62% du chiffre d'affaire.

4.4.6 Budget de trésorerie prévisionnel

Tableau 30 : Tableau du budget prévisionnel

Rubriques	A1	A2	A3	A4	A5
Salaire personnel	30 240 000	30 240 000	30 240 000	30 240 000	30 240 000
salaire prestataire	26 128 000	28 020 800	30 102 880	32 393 168	32 393 168
frais d'électricité	600 000	600 000	600 000	600 000	600 000
frais internet	584 760	584 760	584 760	584 760	584 760
frais d'eau	120 000	120 000	120 000	120 000	120 000
fourniture de bureau *	1 316 000	1 356 000	1 356 000	1 356 000	1 356 000
budget campagne publicitaire	5 000 000	2000000	2 000 000	2000000	2 000 000
budget campagne publicitaire avec les commerciaux	4400000		4 400 000		4 400 000
cout de maintenance et de mise à jour logiciel et site internet		1 500 000	58 950	1 500 000	58 950
Assurance	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
frais de carburant et de reparation des outils et moto	180 000	180 000	180 000	180 000	180 000
charges locatives	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000	3 000 000
impôt sur les sociétés	8 949 145	13 749 011	18 900 463	23 872 670	26 287 797
intérêt sur emprunt	2 800 000	2 376 406	1 893 509	1 343 006	715 433
amortissement emprunt	3 025 671	3 449 265	3 932 162	4 482 665	5 110 238
total décaissement	87 343 576	87 591 482	98 368 724	102 672 269	108 046 346
cash-flow (trésorerie initiale)		25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636
chiffre d'affaires	110 240 000	121 264 000	142 828 400	157 111 240	167 493 040
total encaissement	110 240 000	147 186 095	179 950 183	205 503 078	226 414 676
trésorerie finale	22 896 424	59 594 613	81 581 459	102 830 809	118 368 330

Source : nous même

4.4.7 Flux de trésorerie

Tableau 31 : tableau des flux de trésorerie

Rubriques	A0	A1	A2	A3	A4	A5
chiffre d'affaires		110 240 000	121 264 000	142 828 400	157 111 240	167 493 040
charge d'exploitation		72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
excédent brut d'exploitation		37 671 240	53 247 200	69 185 810	84 137 312	91 560 162
Amortissement		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
résultat d'exploitation		32 630 483	48 206 443	64 895 053	80 918 572	88 341 422
charge financière		2 800 000	2 376 406	1 893 509	1 343 006	715 433
résultat avant impôt		29 830 483	45 830 037	63 001 544	79 575 566	87 625 989
impôt (30%)		8 949 145	13 749 011	18 900 463	23 872 670	26 287 797
résultat net		20 881 338	32 081 026	44 101 081	55 702 896	61 338 192
dotation aux amortissements		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
capacité d'autofinancement		25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Acquisitions	-21845700					
bfr*	-21958190					
cash-flow	-43803890	25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Actualisation	$(1+0,18)^{-0}$	$(1+0,18)^{-1}$	$(1+0,18)^{-2}$	$(1+0,18)^{-3}$	$(1+0,18)^{-4}$	$(1+0,18)^{-5}$
cash-flow actualisés	-43803890	21 423 219	25 354 677	27 315 931	27 487 378	24 889 492
cumul cash-flow actualisés		-22 380 671	2 974 006	30 289 937	57 777 315	82 666 807

Source : nous même

4.5 Analyse de la rentabilité

L'analyse de la rentabilité permettra d'évaluer le projet à travers des indicateurs de rentabilité tels que la Valeur Actuelle Net (VAN), le Taux de Rentabilité Interne (TRI), le délai de récupération interne (DRCI) et l'Indice de Profitabilité (IP).

4.5.1 Estimation du taux d'actualisation

L'estimation du coût des fonds propres se fera via le MEDAF. Le MEDAF fournit une estimation du taux de rentabilité attendu par le marché pour un actif financier en fonction de son risque systématique.

$$R_{cp} = R_f + B_{sepservice} (R_m - R_f)$$

R_{cp} rentabilité attendue

R_f taux d'intérêt sans risque

$B_{sepservice}$ le Beta de notre boite

$B_{sonatel}$ le beta de sonatel

R_m rentabilité espérée sur le marché

RM	19.94%
Bsonatel 2019	1.2024
Rf du Sénégal	6.25%

Source : BRVM

4.5.1.1 Estimation du Beta de Sepservice

D'après les informations recueillis sur le site de la BRVM, le Beta de la Sonatel est de 1.2024. Or la Sonatel est dans le même domaine d'activité que notre structure (le secteur des services). Ainsi l'estimation du bêta de SEPSERVICE se fera sur la base de celui de la Sonatel. Par conséquent le bêta de SEPSERVICE sera égale aux bêta de la sonatel plus une prime de risque de 0.2. En conclusion le Beta de SEPSERVICE est de 1.4024.

R_m des services publics suivant information recueillie sur la BRVM est de 19.94%

$$R_{CP} = 6.25\% + 1.4024 (19.94\% - 6.25\%)$$

$$R_{CP} = 25\%$$

$$Kd = i*(1-t)$$

Kd cout de la dette

i intérêt

t taux d'imposition (30%)

Tableau 32 : calcul du kd

Eléments	Montant
I	14%
T	30%
Vd	20 000 000
Kd	10%

Source : nous même

4.5.2 Calcul du CMPC

$$CMPC=kd*(vd/(vd+vcp))+Rcp*(Vcp/(Vd+Vcp))$$

Tableau 33 : calcul du cmpc

Eléments	Montant
Kd	10%
Rcp	25%
Vcp	23 803 890
Vd	20 000 000
CMPC	18%

Source : nous même

4.5.3 Appréciation et pertinence du projet

4.5.3.1 Détermination de la VAN

Tableau 34 : Calcul de la VAN

Année	A0	A1	A2	A3	A4	A5
cash-flow	-43803890	25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Actualisation	$(1+0,18)^{-0}$	$(1+0,18)^{-1}$	$(1+0,18)^{-2}$	$(1+0,18)^{-3}$	$(1+0,18)^{-4}$	$(1+0,18)^{-5}$
cash-flow actualisés	-43803890	21 423 219	25 354 677	27 315 931	27 487 378	24 889 492
cumul cash-flow actualisés		-22 380 671	2 974 006	30 289 937	57 777 315	82 666 807

Source : nous même

VAN= cumul cashflow actualisés- investissement

VAN= 82 666 807

VAN>0 cela signifie que le projet est rentable

4.5.3.2. Détermination du TRI

Tableau 35 : détermination du TRI

Taux	VAN
78%	538 036
TRI	0
79%	-46 728
TRI	78.92%

Source : nous même

TRI>18% le projet rapport une rentabilité supérieure au taux d'actualisation, cela signifie que le projet est rentable.

4.5.3.3 Détermination du DRCI

Tableau 36 : détermination du DRCI

Année	Cumul cash-flow
1	-22 380 671
0	DRC
2	2 974 006
DRCI	1ans 10mois 17jours

Source : nous même

DRCI < 5ans de ce fait, le cout du projet a été récupéré avant 5 ans, ce qui signifie également que le projet est rentable

4.5.3.4 Détermination de l'Indice de profitabilité (IP)

IP= somme des cash flows actualisés/ investissement initial

Tableau 37 : détermination de l'IP

Eléments	Montant
Somme cash-flow actualisés	126 470 697
Investissement	43 803 890
IP	2.89

Source : nous même

IP>1 C'est-à-dire que pour 1f investi dans le projet l'apporteur de fond gagne 2.89f, ce qui démontre la rentabilité du projet.

Conclusion

Tous ces indicateurs de rentabilité calculés démontrent que le projet est rentable.

4.5.4 Rentabilité économique et financière

Rentabilité financière

Rentabilité financière= résultat net/ capitaux propres

20% du résultat net de chaque année reviendra aux actionnaires, le reste sera conservé sous forme de réserve.

Tableau 38 : Tableau de rentabilité financière

Année	A1	A2	A3	A4	A5
RN	20 881 338	32 081 026	44 101 081	55 702 896	61 338 192
Réserve	16 705 070	25 664 821	35 280 865	44 562 317	49 070 554
Capitaux propres	40 287 443	65 952 264	101 233 129	145 795 446	194 866 000
Rentabilité financière	52%	49%	44%	38%	31%

Source : nous même

Les capitaux propres représentent l'ensemble des ressources risquées par les actionnaires dans l'entreprise. Le résultat est la rémunération qu'ils tirent de ces montants. La rentabilité financière mesure la capacité de l'entreprise de rémunérer les actionnaires.

Et comme on peut le voir la rentabilité financière subit une faible baisse au cours du temps dû à l'augmentation des capitaux propres.

4.5.4.1 Rentabilité économique

Rentabilité économique = résultat d'exploitation (1-taux d'impôt) /Actif économique

Tableau 39 : détermination de la rentabilité économique en hypothèse réaliste

Rubrique	A1	A2	A3	A4	A5
Résultat d'exploitation	32 630 483	48 206 443	64 895 053	80 918 572	88 341 422
Impôt (30%)	9 789 145	14 461 933	19 468 516	24 275 572	26 502 427
Résultat d'exploitation (1-taux d'impôt)	22 841 338	33 744 510	45 426 537	56 643 000	61 838 995
Actif économique	60 287 443	85 952 264	121 233 129	165 795 446	214 866 000
rentabilité économique	38%	39%	37%	34%	29%

Source : nous même

La rentabilité économique mesure la capacité de l'entreprise à dégager un résultat en utilisant l'ensemble des moyens. Il sert à rémunérer l'ensemble des apporteurs de capitaux. Et comme nous pouvons le voir la rentabilité économique baisse au cours du temps passant de 38% à la première année à 29% à la dernière année.

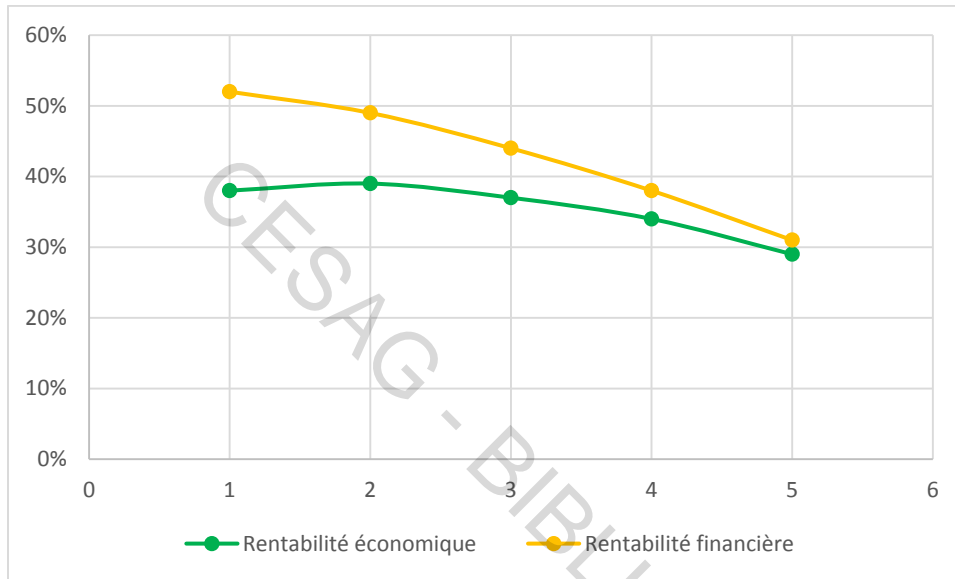
Tableau 40 : Comparaison rentabilité financière et rentabilité économique

Rubrique	A1	A2	A3	A4	A5
Rentabilité économique	38%	39%	37%	34%	29%
Rentabilité	52%	49%	44%	38%	31%

financière

Source : nous même

Figure 24: comparaison entre la rentabilité économique et la rentabilité financière



Source : nous même

Au cours des cinq ans la rentabilité financière est restée supérieure à la rentabilité économique. La supériorité de la rentabilité financière par rapport à la rentabilité économique est liée à l'effet de levier de la dette. De ce fait l'endettement représente une bonne opportunité pour nos actionnaires car il fait augmenter leur rentabilité.

4.5.4.2. Capacité de remboursement

Dettes financières/ capacité d'autofinancement

Tableau 41 : calcul de la capacité de remboursement

Rubrique	A1	A2	A3	A4	A5
----------	----	----	----	----	----

Dettes financières	20 000 000	20 000 000	20 000 000	20 000 000	20 000 000
Capacité d'autofinancement	25 922 095	37 121 783	48 391 838	58 921 636	64 556 932
Capacité de remboursement	0,77	0,54	0,41	0,34	0,31

Source : nous même

Notre activité génère des résultats engendrant un autofinancement sur tous les cinq ans. En effet la capacité d'autofinancement ne fait pas 4 fois la dette.

4.6 Analyse des scenarios

Dans cette partie de notre travail, il s'agira pour nous d'émettre plusieurs hypothèses sur le déroulement de notre activité. Pour se faire nous allons établir une hypothèse pessimiste et une hypothèse optimiste en plus de l'hypothèse réaliste déjà établie.

4.6.1 Hypothèse pessimiste

Pour cette hypothèse qui se veut pessimiste nous supposerons une baisse de 5% du chiffre d'affaires établi au cours de l'hypothèse réaliste.

Analyse de la rentabilité

Tableau 42 : indicateurs de rentabilité hypothèse pessimiste

Eléments	Valeur
VAN	69 496 304
TRI	70.18%

DRCI	2ans
IP	2.59

Source : nous même

En hypothèse pessimiste soit une baisse de notre chiffre d'affaires de 5%

VAN>0 ce qui signifie que le projet demeure toujours rentable

TRI> CMPC soit TRI>18% ce qui signifie également que le projet est rentable pour les actionnaires et créanciers financiers

DRCI < 5ans nous indique l'investissement est récupéré avant 5 ans

IP>1 ce qui signifie que même dans l'hypothèse d'une baisse du chiffre d'affaires de 5% pour 1 franc investi les actionnaires sont sûrs de récupérer leur fonds en plus d'une marge de 1f

Conclusion en nous fiant aux indicateurs de rentabilité même en hypothèse pessimiste le projet demeure rentable.

4.6.2 Hypothèse optimiste

Dans cette hypothèse nous allons supposer une augmentation de 5% de notre chiffre d'affaires par rapport aux prévisions déjà établies.

Tableau 43 : indicateurs de rentabilité en hypothèse optimiste

Eléments	Valeur
VAN	95 837 310
TRI	87.59%
DRCI	1ans 8mois 4jours
IP	3.44

Source : nous même

VAN>projet très rentable

TRI>18% équivaut à TRI> CMPC Projet encore rentable avec cet indicateur

DRCI< 5ans

IP>1en investissant dans notre en hypothèse optimiste l'actionnaire obtiens presque que le triple de son investissement.

4.7 Analyse de la sensibilité

Pour analyser la sensibilité de notre structure, nous allons supposer une hausse ainsi qu'une baisse de 5% du coût des fonds propres.

ELEMENT	VALEUR
Taux sans risque (rf)	6.25%
BetaSEPSERVICE	1.4024
Rentabilité du marché	19.94%
Valeur des fonds propres	23 803 890
Cout des fonds propres	25%
CMPC (baisse du cout des fonds propres de 5%)	15%
CMPC (hausse du cout des fonds propres de 5%)	21%

Source : nous même

Tableau 44 : Tableau indicateur de rentabilité en sensibilité (baisse de 5% du cout des fonds propres)

Elément	Valeur	
VAN	104 409 724	VAN>0
TRI	78.92%	TRI>15%
DRC	3.38	DRC<5ans
IP	1ans 9mois 2jours	IP>1

Source : nous même

En cas de baisse du coût des fonds de 5%. Le projet restera toujours rentable.

Tableau 45 : Tableau indicateur de rentabilité en sensibilité (hausse de 5% du cout des fonds propres)

Eléments	Valeur	
VAN	82 666 807	VAN>0
TRI	78.92%	TRI> 21%
DRC	1ans 10mois 17jours	DRC<5ans
IP	2.89	IP>1

Source : nous même

Les indicateurs de rentabilité sont au vert, conclusion le projet demeure rentable lors d'une hausse du Coût des fonds propres de 5%.

4.8 Analyse des risques

Le risque est tout événement ou action pouvant empêcher une entreprise d'atteindre ses objectifs fixés ou d'appliquer sa stratégie d'entreprise.

SEPSERVICE sera confronté à deux grands risques :

➤ Le risque informatique

SEPSERVICE est une société digitale dotée d'un site internet, le piratage de ce site et du système de règlement de nos prestations constituerait un grand danger pour la société.

➤ Risque lié à l'activité de service

Les entreprises proposant des services sont en générale confrontés à un sérieux problème de fidélisation de leur clientèle. SEPSERVICE étant une société de service, ce risque doit être maîtrisé.

CESAG - BIBLIOTHEQUE

CONCLUSION

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Tout au long de cette étude nous avons pu montrer tous les paramètres qui permettront une bonne mise en place de ce projet. Ce dernier consistera à concevoir un site internet en français avec des traductions en Wolof. Il servira d'intermédiaire entre les prestataires et les ménages.

Ce projet pense depuis l'année 2017, est né d'un constat selon lequel en Afrique et plus particulièrement au Sénégal l'accessibilité à un prestataire demeure très pénible. Pour confirmer cette affirmation une étude de marché a été menée aussitôt. Ce qui a permis d'attester nos constats aussi bien auprès des ménages que des prestataires.

Le projet sera implanté au Sénégal, qui après étude de l'environnement macroéconomique, nous a permis de cerner le contexte du pays. Il est un pays favorable à l'implantation de notre activité. Au vu de sa stabilité, du développement de la Fibre optique, de la croissance amorcée depuis la mise en place du Plan Sénégal Emergent.

Quant à l'étude économique et financière, nous avons pu estimer un coût d'une valeur de 43 803 890 pour l'investissement total du projet. Il est composé de 21 845 700 de BFR et de 21 958 190 d'acquisitions. Dès lors pour le financement de ce projet nous avons décidé de contracter un emprunt d'une valeur de 20 000 000 à un taux de 14% remboursable sur 5ans et de financer le reste soit 23 803 890 sur fonds propres à un coût de 25%.

L'étude de la rentabilité du projet nous a permis de voir que le projet est rentable avec une VAN 82 666 807 supérieur à 0, un TRI de 78.92% supérieur au CMPC, une DRCI de 1ans 10mois 17jours inférieur à 5ans ; et un IP de 2.89 supérieurs à 1.

Même en émettant des scénarios, tout comme des sensibilités, le projet demeure toujours rentable avec des indicateurs de rentabilité toujours au vert.

Ainsi nous pouvons dire que le projet faciliterait l'accessibilité des services aux demandes ponctuelles des ménages. Par conséquent mérite effectivement d'être mise en œuvre. Toutefois des études encore plus approfondies doivent être effectuées sur les problèmes de fidélisation de la clientèle et du mode de règlement efficace à mettre sur pied afin de garantir la pérennité de la structure.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

Tracy LAQUEY, (1994), Sésame pour internet initiation au réseau planétaire, 243 pages.

Grant Thornton, l'instinct de la croissance, Sénégal 2019 : Objectifs de croissance et orientations budgétaires.

Hubert de la BRUSILE, (2001), finance d'entreprise, décisions financières : recherche du CREFIB.

MARFAING, L., SOW, M.(1999) : les opérateurs économiques au Sénégal : entre le formel et l'informel (1930-1996). Editions KARTHALA, Paris, France.

Projets professionnels

Inès Flora KOUAME, création d'une agence de communication événementielle et de placement d'hôtes à Abidjan : Cas de FLOWER AGENCY.

HEBIE Guidia Dit Désiré, création d'un cabinet d'accompagnement en levée de fonds au profit des PME innovantes au Burkina Faso : Cas de « Stars Promoter »

Y.Ndambaw KAMA, création d'une entreprise de vente en ligne d'accessoires en tissu Wax.

Memoires

Cheikh TOP, Modernisation et petite entreprise du secteur informel au Sénégal : Quel rôle des organisations professionnelles ? L'expérience de l'UNACOIS.

Webographie

<http://www.oecd.org/fr/presse/questionnezleseconomistesinternetetdeveloppement-versunreseaudesreseauxvraimentmondial.htm> Questionnez les économistes : Internet et développement - vers un réseau des réseaux vraiment mondial ? page consulté le 31/05/2019 .

<http://www.ansd.sn/ressources/rapports/Rapport-final-ENSIS.pdf>, Enquête nationale sur le secteur informel au Sénégal (ENSIS2011), page consulté le 31/05/2019

<https://www.supinfo.com/articles/single/5659-internet>, l'internet , page consulté le 31/05/2019

https://fr.wikipedia.org/wiki/Histoire_d%27Internet, histoires d'internet , page consulté le 31/05/2019

https://fr.wikipedia.org/wiki/Internet_en_Afrique internet en Afrique, page consulté le 31/12/2019

<https://www.jeuneafrique.com/398696/economie/acces-a-internet-continent-africain-entre-progres-inegalites/> le continent africain entre progrès et inégalités, page consulté le 31/05/2019

https://fr.wikipedia.org/wiki/Secteur_informel_au_S%C3%A9n%C3%A9gal, secteur informel au Sénégal ; page consulté le 31/05/2019

<https://www.senegal-online.com/economie-du-senegal/le-secteur-informel-au-senegal/> le secteur informel au Sénégal, page consulté le 31/05/2019.

https://fr.wikipedia.org/wiki/Internet_dans_l%27Union_europ%C3%A9enne internet dans l'union Européenne ; page consulté le 31/05/2019.

<https://www.touteurope.eu/actualite/l-acces-internet-des-europeens-a-leur-domicile.html> accès internet des Européens à domicile.

https://www.lejecos.com/Senegal-le-secteur-informel-represente-416-du-PIB_a12838.html page consulté le 31/12/2019.

http://www.ansd.sn/ressources/rapports/Enquete123_phase2.pdf le secteur informel dans l'agglomération de Dakar performance, insertion et perspectives.

http://www.seneweb.com/news/Economie/le-secteur-informel-couvre-97-de-l-rsquo_n_215213.html le secteur informel au Sénégal.

https://www.sec.gouv.sn/sites/default/files/Plan%20Senegal%20Emergent_0.pdf plan Sénégal émergent page consulté le 24/05/2019.

<https://www.banquemondiale.org/fr/country/senegal/overview> la banque mondiale au Sénégal, page consulté le 24/05/2019.

http://www.ansd.sn/index.php?option=com_sess&view=sess&Itemid=398

<https://www.microworld.org/fr/content/contexte-%C3%A9conomique-et-social-du-s%C3%A9n%C3%A9gal>, contexte économique et sociale du Sénégal page consulté le 31/05/2019.

<http://www.creationentreprise.sn/les-formes-juridiques-en-vigueur> création d'entreprise forme juridique

https://www.lejecos.com/Senegal-Les-taux-d-interets-du-systeme-bancaire-toujours-eleves_a4759.html

http://www.impotsetdomaines.gouv.sn/sites/default/files/documentations/guide_des_pme.pdf

ANNEXES

CESAG - BIBLIOTHEQUE

Annexe 1 : niveau d'encadrement et de mise à niveau des PME

Indicateurs	Réalizations		Cibles
	2016	2017	2018
Nombre de PME encadrées par l'ADEPME	403	396	800
Nombre de PME encadrées par la BMN	36	64	75
Nombre de PME ayant obtenu le label ADEPME	129	90	300
Nombre d'unités informelles encadrées	23	75	400

Source : Revue sectorielle du MCSI PME, Mars 2018

Annexe 2 : rémunération des commerciaux

Nombres de clients/prestataires	Montants
1client	500
1prestataire	1000
Nombres de commerciaux embauchés	30

Source : nous même

Annexe 3 : budget campagne publicitaire avec les commerciaux

Rubriques	Prix unitaire	Nombre de clients/prestataire	Nombre de commerciaux	Montant total
Clients	500	20	30	300 000
Prestataires	1000	20	30	600 000
Budget location de sono/véhicule publicitaire				2 000 000
Budget confection de prospectus, fiches de note, stylos				1 500 000
Total budget campagne publicitaire avec les commerciaux				4 400 000

Source : nous même

Annexe 4 : Tableau des flux hypothèse pessimiste

rubriques	A0	A1	A2	A3	A4	A5
chiffre d'affaires		104 728 000	115 200 800	137 115 264	149 255 678	159 118 388
charge d'exploitation		72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
excédent brut d'exploitation		32 159 240	47 184 000	63 472 674	76 281 750	83 185 510
amortissement		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
résultat d'exploitation		27 118 483	42 143 243	59 181 917	73 063 010	79 966 770
charge financière		2 800 000	2 376 406	1 893 509	1 343 006	715 433
résultat avant impôt		24 318 483	39 766 837	57 288 408	71 720 004	79 251 337
impôt (30%)		7 295 545	11 930 051	17 186 522	21 516 001	23 775 401
résultat net		17 022 938	27 836 786	40 101 886	50 204 003	55 475 936
dotation aux amortissements		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
capacité d'autofinancement		22 063 695	32 877 543	44 392 643	53 422 743	58 694 676
acquisitions	- 21 845 700					
bfr*	- 21 958 190					
cash-flow	- 43 803 890	22 063 695	32 877 543	44 392 643	53 422 743	58 694 676
Actualisation	$(1+0,18)^{-0}$	$(1+0,18)^{-1}$	$(1+0,18)^{-2}$	$(1+0,18)^{-3}$	$(1+0,18)^{-4}$	$(1+0,18)^{-5}$
cash-flow actualisés	- 43 803 890	18 698 047	23 612 139	27 018 733	27 554 856	25655 984
cumul cash-flow actualisés		-25 105 843	-1 493 704	25 525 029	53 079 885	78 735 869

Source : nous même

Annexe 5 : Flux de trésorerie hypothèse optimiste

rubriques	A0	A1	A2	A3	A4	A5
chiffre d'affaires		115 752 000	127 327 200	148 541 536	164 966 802	175 867 692
charge d'exploitation		72 568 760	68 016 800	73 642 590	72 973 928	75 932 878
excédent brut d'exploitation		43 183 240	59 310 400	74 898 946	91 992 874	99 934 814
amortissement		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
résultat d'exploitation		38 142 483	54 269 643	70 608 189	88 774 134	96 716 074
charge financière		2 800 000	2 376 406	1 893 509	1 343 006	715 433
résultat avant impôt		35 342 483	51 893 237	68 714 680	87 431 128	96 000 641
impôt (30%)		10 602 745	15 567 971	20 614 404	26 229 338	28 800 192
résultat net		24 739 738	36 325 266	48 100 276	61 201 789	67 200 449
dotation aux amortissements		5 040 757	5 040 757	4 290 757	3 218 740	3 218 740
capacité d'autofinancement		29 780 495	41 366 023	52 391 033	64 420 529	70 419 189
acquisitions	- 21 845 700					
bfr*	-21 958 190					
cash-flow	-43 803 890	29 780 495	41 366 023	52 391 033	64 420 529	70 419 189
Actualisation	$(1+0,18)^{-0}$	$(1+0,18)^{-1}$	$(1+0,18)^{-2}$	$(1+0,18)^{-3}$	$(1+0,18)^{-4}$	$(1+0,18)^{-5}$
cash-flow actualisés	- 43 803 890	25 237 708	29 708 434	31 886 800	33 227 392	30 780 876
cumul cash-flow actualisés		-18 566 182	11 142 251	43 029 051	76 256 444	107 037 320

Source : nous même

Annexe 6 : Partenariat

SEPE Wrongnon Felsie
Cynthia Astride Kanza

Tél : 00221 774245185

Email :
sepecynthiafelsie@gmail.com
Adresse : gibraltar1 (Sénégal)

Nom société : SEPSERVICE

Dakar le 25/02/2019

A

Monsieur, Alioune
NDIAYE

Directeur Général de
ORANGE

OBJET : DEMANDE D'INFORMATION SUR LE PROCESSUS DE PARTENARIAT
DANS LE CADRE D'UN PROJET DE SERVICE A DOMICILE

Monsieur,

Je viens par la présente, solliciter auprès de votre haute bienveillance l'obtention d'informations sur le processus de partenariat avec ORANGE.

En effet dans le cadre de la conception d'un projet d'intermédiation des prestataires chargés de répondre aux urgences des ménages face aux problèmes quotidiens (électronique, plomberie, menuiserie,...) qu'ils peuvent rencontrer, en leur fournissant des prestataires les plus proches de leurs domiciles. Pour se faire nous envisageons un partenariat gagnant-gagnant avec ORANGE lorsque le projet sera à sa phase pratique, à travers son mobile-banking qui permettra aux ménages de régler les services des prestataires. Ainsi nous voulons toutes les informations sur le processus de partenariat ainsi que le coût d'un potentiel partenariat dans l'avenir ?

Ce projet me servira pour la rédaction de mon projet professionnel de fin d'étude académique (2018-2019). Ainsi nous vous prions de mettre à notre disposition ces informations le plus tôt possible afin de ne pas prendre de retard dans la rédaction de ce projet professionnel.

Nous sommes conscients des besoins existants que ce projet répondra. Alors une bonne étude de marché est nécessaire. Ainsi votre collaboration nous permettra d'atteindre cette étude fiable.

Dans l'attente de vous lire et vous remerciant par avance de l'attention que vous avez bien voulu porter à cette démarche, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma respectueuse considération.

SEPSERVICE

Cynthia SEPE (fondatrice)

Annexe 7 : Réponse à la demande de partenariat



Finances
Mobiles Sénégal

Dakar, le **28 MAR 2019**

N° **000028**/OFMS/DG/DMDO/DDC

**Madame SEPE Wrongnon Felsie
Cynthia Aristide Kanza**

OBJET : Réponse à votre courrier de demande d'information sur le processus de partenariat

REF. : V/L du 25/02/2019

Nous accusons réception de votre courrier référencé ci-dessus, relatif à une demande d'information sur le processus de partenariat dans le cadre d'un projet de service à domicile.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez sur notre entreprise pour la réussite de ce projet hautement ambitieux. Vous voudrez bien vous rapprocher du responsable de l'acquisition pour un point physique ou téléphonique.

Contacts :

El hadji Momath DIANKHA

Responsable Acquisition et Déploiement

Bureau : 33 839 18 75

Mobile : 77 639 37 39

Email : momath.diankha@orange-sonatel.com

Nous vous prions d'agréer, Madame Cynthia SEPE, l'expression de notre considération distinguée.

Orange Finances Mobiles Sénégal
Directeur Marketing, Opérations et
Distributions Orange Money

Papa Aliouane NIANG

N° 0083603

Annexe 8 : Questionnaire pour les prestataires

QUESTIONNAIRE POUR LES PRESTATAIRES

	Prestataire	Prestataire	Prestataire	Prestataire	Prestataire
NOM :					
PRENOM :					
AGE :					
NOMBRE D'ANNEE D'EXPERIENCES :					
QUEL EST VOTRE REMUNERATION MENSUELLE ?					
NIVEAU D'ETUDE :					
DOMICILE :					
NUMERO DE TELEPHONE :					
ETES VOUS CONNUS PAR L'ETAT SENEGALAIS					
COMBIEN DE					

CLIENT AVEZ-VOUS DANS LE MOIS ?					
COMMENT RENTREZ VOUS EN CONTACTE AVEC VOS CLIENTS ?					
CONNAISSEZ-VOUS LES ENTREPRISES D'INTERMEDIATION DE PRESTATAIRE ?					
AVEZ-VOUS DEJA EU RECOURS A L'UN ?					
SERIEZ VOUS PRET A TRAVAILLEZ AVEC UNE ENTREPRISE D'INTERMEDIATION DE PRESTATAIRE ?					
QUELLES SONT VOS ATTENTES VIS-A- VIS DE CETTE ENTREPRISE ?					
METIERS	SERVICES			PRIX	

Plomberie	WC bouché	
	Tuyau cassé	
	Robinet gâté	
	Chasse d'eau gâtée	
menuiserie	Montage de lit	
	Montage d'armoire	
	Montage ou réparation de serrure	
	Réparation de porte	
	Fabrication d'armoire	
	Fabrication de porte	
	Fabrication de fauteuil	
	Fabrication de lit	
	Fabrication d'étagère	
Electronique	Court-circuit	
	Réparation de réfrigérateur,	
	Réparation de congélateur	
	Réparation de ventilateur	
	Réparation de climatiseur	
	Montage de chauffe-eau	
	Montage de cuisine	

	Montage de climatisation	
	Branchement électrique dans une nouvelle maison	
	Réparation de télévision	
	Réparation de radio	
	Pose d'antenne parabolique	
Femme de ménage	Baby-sitter	
	Ménagère	
Peintre		
Mécanicien	Réparation de Voiture	
	Réparation de Vélo	
	Réparation de Moto	
	Fabrication de porte en fer	
	Pose de porte en fer	
Jardinier		

Annexe 9 : Questionnaire aux ménages

QUESTIONNAIRES AUX MENAGES

1. Vous-êtes?

- Homme.
- Femme.

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

2. Dans quel pays résidez-vous ?

- Côte d'Ivoire
- Sénégal
- Togo
- Burkina Faso
- Bénin
- Mali
- Congo
- Autre

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

3. Quelle est votre situation socio-professionnelle?

- Etudiant
- Salarié
- Entrepreneur
- Autre

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

4. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?

- [15-20[
- [20-25[
- [25-30[
- [30-40[
- Plus de 40 ans [

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

5. Disposez-vous d'une connexion internet?

- Oui
 Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

6. Combien de temps passez-vous en moyenne par jour sur internet?

- Moins d'une heure [
 [1h-5h]
 [6h-10h]
 Plus de 10h [
 Autres

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

7. Avez-vous déjà sollicité un dépannage ménager (Plombier, menuisier...) à travers internet?

- Oui
 Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

8. Quels sont les problèmes ménagers rencontrés généralement?

- Plomberie
 Electricité
 Menuiserie
 Babysitting
 Peinture
 Fille de ménage
 Autres

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

9. Trouvez-vous facilement un prestataire pour dépanner vos différents problèmes

- Oui

Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

10. Si oui comment ?

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

11. Le prestataire vous dépanne-t-il immédiatement?

Oui

Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

12. Combien dépensez-vous en moyenne lors des différentes prestations

Moins de 5000 F

[5000F-10 000F]

[10 000F-15 000]

[15 000F-20 000F]

Plus de 20 000F [

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

13. Bénéficiez-vous généralement de suivi après la réalisation du service?

Oui

Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

14. Aimeriez-vous avoir à votre disposition une plateforme internet sur laquelle vous pourriez solliciter tous vos services ménagers?

Oui

Non

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

15. Disposez-vous d'un compte mobile-money?

OUI

NON

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

16. De quel opérateur mobile disposez-vous un compte?

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

17. Avez-vous déjà réglé un service via ce compte ?

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

18. Seriez-vous prêt à régler notre service via ce compte ?

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

19. Combien de fois dans l'année avez-vous sollicité un prestataire ménager?

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

20. veuillez donner le(s) Nom(s) et Numéro(s) de vos prestataires (Signifiez svp sa spécialité)

0

/ 0 pts

Notée automatiquement

21. Avez-vous un conseil pour cette nouvelle société?

Annexe 10: Devis One Dev Biz

DEVELOPPER VOTRE ACTIVITE, NOTRE METIER

OPEN BIZ DEV

VOTRE SUCCES, NOTRE METIER

INTRODUCTION

Qui sommes-nous ?

Open Biz Dev est une agence internationale de business development. Notre organisation accompagne les entreprises en développant leurs activités à travers le conseil en marketing & communication/commercial, services numériques & IT.

L'équipe d'Open Biz Dev crée le positionnement de vos produits/services pour obtenir la cohérence qui fera le succès de votre organisation. Transformer vos données en information pour créer une nouvelle valeur ajoutée à votre entreprise, c'est notre métier.

Création de votre positionnement, de votre site web, de vos supports de communication, l'équipe d'Open Biz Dev déploie son expertise pour créer, développer et pérenniser votre organisation.

OPEN BIZ DEV
OPEN BIZ DEV, NOTRE METIER, SUBLIMER LE VOTRE.

L'équipe d'Open Biz Dev met à disposition ses compétences

- Cloud icon: Gestion IT - Infrastructure - réseau & sécurité
- Speech bubble icon: Communication - Réputation - Image de marque
- Shopping cart icon: Commercial - Ingénierie commerciale
- Bookmark icon: Partnership Relation Management
- Eye icon: Data Management - Big Data - SEO - SEA
- Lightbulb icon: Rendez-vous commerciaux, développement international.

2019 | OPEN BIZ DEV | SEPSERVICE

VOTRE CONTEXTE

Développement de l'application et du site web de la société Sepservice !



La société Sepservice à travers la voix de Mme Wrongnon Felsie Cynthia souhaite développer un site web ainsi qu'une application mobile destinés à la mise en relation entre l'offre et la demande de service à domicile au Sénégal et plus largement en Afrique de l'Ouest

Sepservice attend une application fonctionnelle accessible partout et en sans contrainte. Open Biz Dev répond en proposant de :

- concevoir,
- de conseiller
- développer l'environnement digital

qui servira la mise en place et la croissance du projet. Notre organisation s'engage et accompagne la société Sepservice dans le développement de son projet.

Particularités et spécificités du projet

Le projet web est développé pour l'Afrique de l'Ouest. La particularité de cette partie d'Afrique est la dominance de l'utilisation du mobile lors de l'accès au service en ligne. Nous aurons donc à développer une application mobile ergonomique et légère.

Sepservice a également exprimé le souhait que toutes les transactions financières soient réalisées par le service : Orange Money.

CE QUE VOUS ATTENDEZ DE NOUS

VOS BESOINS DEJA IDENTIFIES

- Un portail d'échange permettant l'enregistrement d'entreprises conventionnelles et d'indépendants
- Une application mobile simple d'accès
- Une possibilité de contrôle à postériori du travail effectué par les fournisseurs
- un paiement facile via OrangeMoney
- Un pilotage simple du site et de son application mobile



Particularités et spécificités du projet

2019 | OPEN BIZ DEV | SEPSERVICE

Méthode d'intervention: En 3 Phases

AUDIT - MISE EN OEUVRE - ANALYSE



1. Diagnostic de votre entreprise & création d'un rapport : préconisations & recommandations.



2. Mise en oeuvre des priorités arbitrées par la direction. Déploiement des actions.



3. Feedbacks & mesure de l'impact des actions menées à 3 - 6 - 12 mois

2019 | OPEN BIZ DEV | SEPSERVICE

APPROCHE GLOBALE

Pour Sepservice



2019 | OPEN BIZ DEV | SEPSERVICE

1 CE QUE NOUS FAISONS

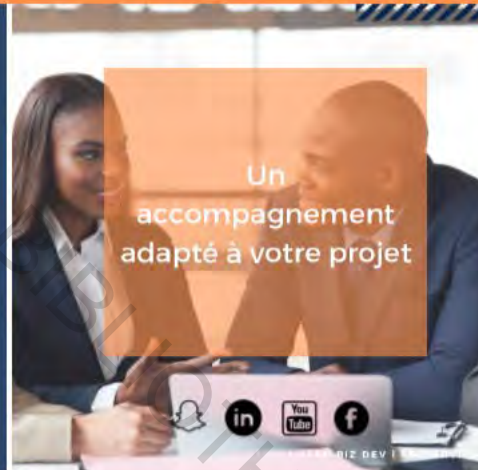
Pour Sepservice

ACTIONS MARKETING ET COMMUNICATION

CRÉER LE POSITIONNEMENT DE SEPSERVICE

Open Biz Dev crée pour vous le positionnement et la cohérence marketing de votre société notamment par :

- La valorisation de votre business model
- Mise en place d'outils de communication adaptés et éprouvés.



2 DU SITE INTERNET A L'APPLICATION MOBILE

L'INTERVENTION D'OPEN BIZ DEV

Open Biz Dev déploie les actions nécessaires à la réussite du projet de SEPSERVICE. Notre équipe vous accompagne dans la définition de votre projet, sa conception & son développement.

Concrètement Open Biz Dev propose :

- La location du nom de domaine de la société
- La mise à disposition (location des serveurs – OVH) – Serveurs mutualisés
- Le développement du site web - institutionnel
- La duplication de ce site web sous format : application mobile
- La publication de l'application sur les plateformes : Google play et Appstore

Disponible avec
Orange Money

3 DES ACTIONS MARKETING PRODUIT A METTRE EN OEUVRE



POUR RÉSUMER



NOS VALEURS



Passion
Réalisme
Esprit d'entreprendre
Ouverture

Parce que nous sommes sérieux sans se prendre au sérieux !

2019 | OPEN BIZ DEV | BB PRODUCTION

Chiffrage

1 SITE SEPSERVICE

	TARIF F/CFA	SPRINT/DUREE	TOTAL
Location du nom de domaine (une fois par an !!)	58.950	3 Jours	3.275.000 FCFA
Mise à disposition du site (location des serveurs-OVH)- Serveurs mutualisés	131.000	3 Jours	
Développement du site web-insitutionnel	2.292.500	8 Jours	
Duplication du site web sous format application mobile	655.000	8 Jours	
Publication de l'application sur les plateformes Google Play et Appstore	137.550	2 Jours	

LE PRIX COMPREND

- L'accompagnement tout au long du projet
- le repositionnement de votre Business Model
- Une livraison rapide du site internet et de son application mobile dédiée.
- Un système de validation des livrables simples et par étapes
- Des outils de pilotage de votre site
- De la formation aux outils



CONTACT INFORMATION

SIÈGE OPEN BIZ DEV
5 rue Germaine Dir 92110 CLICHY

ADRESSE EMAIL
contact@openbizdev.com

TÉLÉPHONE
+33 7 67 81 29 18



TABLE DES MATIERES

TABLEAU SYNOPTIQUE	3
DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTES DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	vi
LISTE DES FIGURES	viii
LISTE DES ANNEXES	ix
SOMMAIRE.....	x
INTRODUCTION GENERALE.....	1
1 PRESENTATION D'ENSEMBLE DU PROJET	5
1.1 Présentation du contexte pays.....	5
1.1.1 Politique.....	5
1.1.2 Economique	5
1.1.3 Social	6
1.1.4 Technologie	6
1.1.5 Légal	7
1.2 Etat de la situation et opportunité	9
1.2.1 Etat de la situation	9
1.2.2 Les opportunités	9
1.2.3 Les institutions d'accompagnement à la création d'entreprise.....	11
1.3 Présentation de l'idée.....	13
1.4 Résultats attendus du projet	13
1.5 Impact du projet	13
1.6 Plan de mise en œuvre du projet.....	14
2 ETUDE ORGANISATIONNELLE ET TECHNIQUE	16
2.1 Choix du statut juridique.....	16
2.2 Présentation du promoteur et de l'équipe de projet	16
2.3 Structures organisationnelles	17
2.3.1 Organisation	17
2.3.2 Management des ressources humaines	18
2.3.3 Politique de rémunération des ressources humaines	22

2.3.4	Organigramme	23
2.4	Evaluation de la faisabilité technique	24
2.4.1	Présentation du schéma technique	24
2.4.2	Outil et moyen de production	26
3	ETUDE DE MARCHE ET STRATEGIE MARKETING.....	28
3.1	Étude de marché.....	28
3.1.1	Analyse de l'offre	28
3.1.1.2	Analyse de l'offre au niveau de nos fournisseurs (prestataires).....	30
3.1.2	Analyse de la demande	37
3.1.2.1	Présentation de l'étude	37
3.2	Plan stratégique général	47
3.2.1	Le marché-cible	47
3.3	Plan stratégique d'activité.....	47
3.3.1	Segmentation et positionnement.....	49
3.3.2	Stratégie de croissance	50
3.3.3	Plan d'action commercial.....	50
3.3.4	Le diagnostic SWOT	51
3.3.5	Stratégie commerciale	52
3.3.5.3	Communication.....	55
4	ETUDE ECONOMIQUE ET FINANCIERE	57
4.1	Business modèle	57
4.2	Évaluation du coût des investissements.....	59
4.2.1	Frais d'installation, d'aménagement, matériels et mobiliers de bureau	59
4.2.2	Besoin en fonds de roulement (BFR)	61
4.2.3	Synthèse du coût d'investissement.....	62
4.3	Modalité de financement.....	63
4.3.1	Amortissement de la dette	63
4.3.2	Synthèse sur l'emprunt	64
4.3.3	Synthèse sur le financement	64
4.4	Analyse de l'exploitation	65
4.4.1	Chiffre d'affaire prévisionnel	65
4.4.2	Evaluation des charges d'exploitation.....	68
4.4.3	Synthèse des charges d'exploitation.....	69

4.4.4	Amortissement des immobilisations.....	69
4.4.5	Compte de résultat prévisionnel	71
4.4.6	Budget de trésorerie prévisionnel	75
4.4.7	Flux de trésorerie	76
4.5	Analyse de la rentabilité.....	76
4.5.1	Estimation du taux d'actualisation	77
4.5.2	Calcul du CMPC.....	78
4.5.3	Appréciation et pertinence du projet	79
4.5.4	Rentabilité économique et financière	81
4.6	Analyse des scenarios	84
4.6.1	Hypothèse pessimiste	84
4.6.2	Hypothèse optimiste	85
4.7	Analyse de la sensibilité	86
4.8	Analyse des risques.....	87
	CONCLUSION	89
	BIBLIOGRAPHIE	I
	ANNEXES	IV
	TABLE DES MATIERES.....	XXIV

SEPSERVICE : SOCIETE D'INTERMEDIATION ENTRE MENAGES ET LES PRESTATAIRE DU SERVICE A DOMICILE

*Wrongnon Felsie Cynthia SEPE
Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG)
Programme Master en Banque et Finance
Promotion 18
sepecynthiafelsie@gmail.com*

Résumé du projet

Le secteur des services est l'un des secteurs, le plus pourvoyeur de recettes pour les états. Il contribue à plus de 50% du PIB de certains états. La mise en œuvre d'une entreprise de service ne fera que renforcer ces bénéfices. Comme forme de service à domicile on dénombre : le tourisme, le transport, la télécommunication ainsi que le service à domicile. Cette dernière a toujours existé dans le monde mais demeure le moins structuré. En effet en Afrique, plus précisément au Sénégal les ménages sont confrontés à des difficultés d'accessibilités des prestataires au moment voulu. Ainsi dans l'optique de facilité l'accessibilité des services aux demandes ponctuelles des ménages, SEPESERVICE société digitale de service à domicile a vu le jour. En plus de cet objectif, le projet permettra d'améliorer la visibilité des prestataires ainsi d'accroître leur chiffre d'affaire. Il contribuera aussi à l'accroissement du taux d'internautes, et de l'e-banking pas le biais du site internet et de mobile money. Ce projet sera bénéfique pour le Sénégal. Alors l'accompagnement de cette jeune entreprise par l'Etat Sénégalais à travers les structures d'accompagnement sera la bienvenue.

Mots clés : services à domicile- secteur des services-digitale-site internet

SEPSERVICE: INTERMEDIATION COMPANY BETWEEN HOUSEHOLDS AND SERVICE PROVIDERS AT HOME

*Wrongnon Felsie Cynthia SEPE
Centre Africain d'Etudes Supérieures en Gestion (CESAG)
Programme Master en Banque et Finance
Promotion18
sepecynthiafelsie@gmail.com*

Abstract of the project

The service sector is one of the sectors, the most revenue provider for the states. It contributes to more than 50% of the GDP of some states. The implementation of the service business will only reinforce these benefits. As a form of home service on the count: tourism, transportation, telecommunication as well as home service. The latter has always existed in the world but remains the least structured. In fact, in Africa, accessibility difficulties were faced by providers at the right time. Thus in the optics of ease of access to the occasional services of the households, SEPESERVICE digital company of home service at sight the day. In addition to this goal, the project will improve the visibility of service providers as well as their turnover. It also helps to increase the rate of Internet users, and the banking operation is not done through the website and mobile money. This project will be beneficial for Senegal. So the accompaniment of this young company by the Senegalese State through the support structures will be welcome.

Keywords: home service- service sector-digital-website