

## INTRODUCTION

Le transport dans sa plus simple définition est le fait de se déplacer ou de déplacer des marchandises d'un point de départ à un point d'arrivée, moyennant rémunération. Ceci dit, se déplacer dans une ville africaine est une vraie gageure ! Avec la croissance accélérée de l'urbanisation, les déplacements sont de plus en plus difficiles. Les acteurs s'organisent, inventent des solutions locales adaptées et multiplient les partenariats. Malgré la décentralisation en plein essor, les collectivités locales ont encore du mal à trouver leur juste place.

Les transports urbains sont un enjeu pour les villes africaines d'aujourd'hui. Même s'ils ne sont pas inscrits dans les objectifs du millénaire pour le développement (OMD), d'aucuns s'accordent à penser qu'ils ne peuvent plus être négligés. Ils accompagnent le développement et la vie quotidienne, permettent la mobilité des populations vers les centres économiques et sont, de ce fait, source production de richesse.

L'expansion rapide (plus de 40% par an) des villes africaines accentue le problème pour une population aujourd'hui en majorité urbaine. Les plus pauvres, ceux qui habitent dans des quartiers de plus en plus éloignée des centres villes, mais qui ont besoin d'y accéder soit pour y travailler, soit pour s'y procurer de quoi développer une activité économique dans leur quartier sont les plus pénalisés. Les commerçants en tout genre, vendeuses de fruits et légumes de petites préparations culinaires, se levant tôt et rentrant à la nuit tombée, doivent aller se procurer leurs produits à pied ou à grand frais de transport. La marche à pied reste le principal moyen de mobilité et les trois quarts des déplacements se font à proximité du domicile.

Les premières autorités organisatrices des transports, d'abord nées au Sénégal (le conseil exécutif des transport urbains de Dakar CETUD), au

Cameroun (la société camerounaise de transport urbain SOCATUR), en Cote D'Ivoire ( l'agence des transports urbains AGETU) et plus récemment au Niger ou au Bénin, tentent de structurer le système. A Dakar, on professionnalise les artisans et un prêt de la Banque Mondiale permet aux opérateurs de renouveler leur parc de véhicules. A Douala (Cameroun), on mobilise les transports pour la mise sur pied d'une police municipale régulant la circulation ou pour alimenter et gérer un fond destiné à l'entretien et l'aménagement de la voirie. Pour sa part, Dar Es Salam (Tanzanie) développe un projet de bus de transit rapide (BTR) et Nairobi (Kenya) celui d'un accord avec les « Boda-boda » ; Taxi-velos. Les solutions émergent selon les réalités et les potentiels de chaque ville.

Cependant, le temps est long entre l'idée, le projet, le passage à l'action et sa visibilité. A ce titre, l'exemple de Dakar laisse rêveur. Si le CETUD a été créé en 1997, les premières concessions de ligne ne l'ont été que fin 2005. Le renouvellement du parc autobus commence tout juste et les formations des artisans ne concernent encore qu'une partie des 6000 conducteurs et 250 receveurs.

Les problèmes de transport dans la ville de Dakar sont intimement liés à la mobilité urbaine dans toute la région de Dakar et pourraient amplement se justifier par l'accroissement rapide de la population qui est passée de 500 000 habitants en 1967 à près de 2.4 millions en 2003. Ce qui a entraîné une forte occupation de l'espace et la création de nouveaux quartiers dans des conditions quelques fois anarchiques. Cependant, ces aménagements urbains ne sont pas accompagnés d'une décentralisation conséquente des activités économiques et sociales et ont contribué à créer l'éloignement progressif des zones d'habitat par rapport aux zones de travail, provoquant un accroissement important de la demande de transport.

Depuis la fin des années 1980, le paysage des transports urbains dans les villes africaines a sensiblement évolué avec comme élément marquant, la disparition progressive des grandes entreprises structurées à la suite des différents

plans de restructuration ou purement de liquidation. Même la société de transport en commun d'Abidjan (SOTRA) citée en exemple a sensiblement perdu du terrain par rapport au secteur privé (Près d'un déplacement sur deux assuré par la SOTRA en 1988 et moins d'un déplacement sur trois en 1998). La grande majorité des déplacements urbains assurés par le transport public relève ainsi d'une logique qui n'est pas celle d'un état de droit ni d'une mobilité durable.

En Afrique, « l'homo urbanis » doit souvent faire preuve de pragmatisme, de patience et de philosophie pour se déplacer en ville. Au moment des indépendances, les pays francophones ont maintenu, tant bien que mal, des systèmes de transports étatiques qui se sont progressivement délités. Ils laissent un « vide » que comble petit à petit, avec plus ou moins d'efficacité, le secteur informel : des « cars rapides » de Dakar ou d'Abidjan aux « taxi-motos » de Cotonou, de Douala, de Lomé ou d'ailleurs. L'absence de transport collectif organisé contraint de nombreux citoyens, en Afrique, comme partout où l'urbanisation galope sans contrôle, à se déplacer à pied ou à se « débrouiller » dans des conditions parfois à la limite de la dignité humaine. « Il faut parfois marcher des heures pour se rendre des banlieues des grandes métropoles africaines jusque dans les centres économiques où se développe l'activité.

Au Sénégal, le transport urbain souffre d'un dysfonctionnement entre l'offre et la demande consécutif à la crise de la SOTRAC dans un contexte d'urbanisation rapide. Depuis Avril 2005, le transport public s'est doté de nouveaux bus livrés à la Société Dakar Dem Dikk( DDD) par la République de l'Inde. Cette nouvelle dotation, bien qu'ayant le mérite de dynamiser l'action de DDD, ne résout pas à elle seul le problème du transport et de la mobilité urbaine à Dakar et dans ses environs.

Toutes ses raisons nous amènent à nous intéresser à l'activité de la société Dakar Dem Dikk et à ses possibilités d'expansion et de pérennisation sur le secteur des transports urbains à Dakar et ses environs dans un premier temps et sur l'ensemble du territoire Sénégalais.

Afin de mieux cerner les difficultés relatives à son expansion et ses perspectives, nous avons divisé notre travail en trois grandes parties à savoir :

- **Première partie** : Cadre théorique et méthodologique
- **Deuxième partie** : Cadre de l'étude et analyse des résultats d'enquêtes
- **Troisième partie** : Recommandations

# CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE

## CHAPITRE 1 : CADRE THEORIQUE

### 1.1. POSITION DU PROBLEME

Le Sénégal occupe du fait de l'histoire récente de l'Afrique une position quelque peu privilégiée pour avoir abrité pendant plus de cent ans la première capitale occidentale française.

Cette situation lui a valu au lendemain des indépendances de bénéficier d'infrastructures diverses dont un réseau routier des plus denses. Aussi, dès les années 60, l'Etat sénégalais après avoir transféré sa capitale de Saint Louis à Dakar, a aussitôt créé une société d'économie mixte du nom de la Sotrac (Société de transport en commun du cap vert) qui pendant plus de 15 ans a aidé à la résolution de la mobilité urbaine au niveau de la capitale.

Malheureusement, cette structure devait tomber en faillite vers le début des années 90 du double fait du non renouvellement des investissements et de l'accumulation d'importantes charges de fonctionnement, parce que ayant fonctionné non seulement comme une société à objectif indexé sur la rentabilité mais plutôt comme une structure chargée de régler les problèmes politico sociaux.

C'est ainsi que le Sénégal est resté de 1993 à 2001 sans une structure de transport publique. Depuis cette date à la faveur de l'alternance politico démocratique, la société Dakar Dem Dikk a été créée pour pallier à ce manquement.

Aussi, pour lui éviter les avatars qu'a connus la Sotrac, il nous a semblé tout à fait nécessaire de contribuer un temps soit peu à définir les contours devant lui permettre de gérer son évolution future.

Pour toutes ces raisons nous avons retenu comme question principale de recherche : « Comment cerner les principaux enjeux en vue de déterminer les perspectives de pérennisation de la société de transport Dakar Dem Dikk ? »

## 1.2. CONCEPTS ET DEFINITION

**La feuille de route :** C'est un document sur lequel il est marqué au recto le numéro du bus, la ligne, la position, l'heure de prise de service, la destination ainsi que le nom du conducteur et du receveur. Au verso, il y'a le nombre de tickets vendus, le nombre de tickets invendus

**Le compte rendu de guichet :** C'est un document qui doit refléter fidèlement toutes actions de remplacement au niveau des guichets ; le motif du remplacement et l'agent remplacé, le nom de l'agent remplaçant, l'heure de prise de service, la ligne, le service et la position doivent systématiquement y être mentionnés.

**L'état du personnel hors ligne :** C'est un document sur lequel le gradé effectue le pointage du personnel hors ligne et leur utilisation en cas de défaillance des agents titulaires. Il devra impérativement porter le motif du remplacement (absence, retard, repos médical, agent déprogrammé) et doit être vigilant en effectuant le remplacement à temps pour éviter les retards de sorties, susceptibles de perturber le bon déroulement du travail à la gare.

**L'état de présence :** Comme son nom l'indique, ce document enregistre le nom des agents en fonction de leur brigade respective. On peut y lire en bas : la situation finale des deux (2) dépôts ; situation en équipage et en matériel. Une fois le document confectionné, il est soumis au chef du lancement qui vérifie tous les contours. Après la confection du dit document, les gradés du lancement s'attèlent aux suivis et à la déclaration des pannes. Pour ce faire ils disposent d'un registre sur lequel ils sont tenus de mettre le numéro de parc du véhicule, la ligne, la position, le nom du conducteur, la nature de la panne, le lieu de la panne, l'heure à laquelle cette dernière est déclarée .

**La plaque indiciaire :** C'est une plaque en métal sur laquelle est mentionné le numéro de ligne

**Plaque de position :** C'est une plaque métallique marquée du numéro de ligne et la position : c'est l'identité du véhicule.

**La carte de temps :** Elle est sous la tutelle de l'équipage (conducteur, receveur) en particulier. Elle fournit les opérations suivantes : la ligne, le service, la position, l'heure de prise de service, l'heure de sortie du dépôt, l'heure et le nombre prévu de départs de la gare, l'heure d'arrivée à Destination convenue. La relève y est aussi mentionnée et l'heure d'arrivée à la gare pour le dernier départ et l'heure de rentrer au dépôt mais il est utile de préciser que l'heure des départs mentionnés sur la carte de temps est purement prévisionnelle (provisoire). En effet il appartient aux gradés (chef de garde, régulateurs) de modifier ou d'adapter les heures de départ en fonction de leurs horaires.

- **La retombe :** c'est le réaménagement technique effectué par le gradé du fait d'une panne, d'un retard, accident, d'un manque de bus affectant une ou plusieurs position
- **Le sautage :** c'est le réaffectation des bus à des positions dont les départs sont plus importantes ou plus immédiats.

**Le roulement et repos :** C'est un document qui répertorie tous les jours de travail des équipages titulaires et ainsi que leur jour de repos. Le tableau de service C'est un imprimé sur lequel est mentionnés le numéro de ligne, la position, le service, l'heure de sortie, l'heure de départ et la destination.

**La carte de temps :** C'est un document extrait du temps de marche, elle est sous la tutelle de l'équipage et du chauffeur en particulier, elle fournit les opérations suivantes : la ligne, le service, la position, l'heure de prise du service, l'heure de sortie, l'heure de départ prévu, les destinations.



**Le rapport journalier de ligne :** C'est un document qui se présente sous forme d'imprimé, il doit être tenu avec beaucoup de soin il reflète le comportement de chaque ligne. Il est représenté en plusieurs rubriques contenant chacune des renseignements spécifiques : le pointage du personnel, le bilan journalier, les réalisations, la saisie des incidences.

**Horaires générales :** C'est un imprimé reproduisant pour chaque ligne et pour chaque terminus dans un ordre chronologique les départs. Les heures de départ qui sont imprimées sur l'horaire général ne sont que prévisionnelles c'est au régulateur de préciser les heures réelles de départs.

**Le tableau de marche :** C'est un imprimé sur lequel sont mentionnés le numéro de ligne, la position, le service, l'heure de sortie , l'heure de départ et la destination.

**Mobilité :** Forme de mouvement qui s'exprime par le changement de position géographique ou sociale. La mobilité contient la notion de déplacement – mouvement avéré - qui n'implique pas automatiquement un retour au point de départ, il s'agit d'un mouvement dans l'espace, la mobilité regroupera d'ailleurs l'ensemble des mouvements dans l'espace d'une personne, d'un groupe, d'une société : on parlera de personne mobile qui effectue de nombreux déplacements, de société mobile dont les membres migrent beaucoup. Elle peut avoir une qualification géographique : urbaine, rurale, à longue distance, internationale.

**Déplacement :** changement de place, voulu ou subi. Je retiendrai la première définition des Mots de la géographie (Brunet, 1993) : « mouvement d'un point à un autre dans l'espace, avec retour, et plus spécialement entre le domicile et un autre lieu ».

**Transport** : activité qui consiste à porter à travers l'espace quelque chose, d'un lieu à un autre. Au pluriel : dispositifs, modes et moyens d'acheminement... Par extension, ensemble des moyens de la mobilité, l'une des trois modalités de la gestion de la distance (avec la télécommunication et la co-spatialité).

**Mobilité marginale** : ici et là, celle de chômeurs, désœuvrés, en quête de quelque chose, mobilité du sous-emploi, des petits boulots : à Dakar, ces gens qui viennent chercher une opportunité de travail, de rémunération, dans les cérémonies, dans les lieux de commerce, au port, etc. Des paysans aussi qui vont et viennent à l'affût d'un billet, dans des zones agricoles en perte de vitesse où la pauvreté frappe durement les gens. Mobilité de « fourmi » : mobilité d'hommes et femmes d'affaires qui évoluent à différents niveaux territoriaux, dans leur pays, en Afrique, dans le monde : commerçants à Dubaï, Djedda, émigrés d'origine rurale à Johannesburg, en Afrique centrale (quand ils reviennent chez eux, ils adoptent cette mobilité différentielle, et habitent souvent à la fois en ville et au village).

**Déplacements semi-productifs** : où se mêlent motifs professionnels, sociaux, personnels, où l'imbrication des motifs dans un seul déplacement est permanente. Ne signifie pas qu'ils ne sont pas productifs, mais qu'ils peuvent l'être et posséder une ou d'autres dimensions (sociale notamment). L'importance de la population rurale, des allers-retours entre campagnes et villes explique encore la primauté de ce type de déplacements.

**Transport mixte dominant** : un type de transport qu'on ne connaît pas en Europe qui mélange différents motifs de déplacements, différentes destinations, donc différentes personnes, marchandises, dans un même moyen de transport.

### 1.3. REVUE DE LITTERATURE

Le service relève du monde de l'intangible ; il peut-être perçu comme un « engagement de faire » proposé par un prestataire identifié ; le vocable « faire » étant étendu dans son acceptation la plus large. En matière de transport urbain, le service est considéré comme l'acte par lequel une société de transport met à la disposition de la population des bus pour leur servir de déplacement.

Chacun sait que les « transports collectifs urbains et régionaux » sont un secteur d'activité qui se rattache simultanément à plusieurs rationalités économiques contradictoires :

- Les transports collectifs sont un produit sur le marché global des biens et services, pour lequel la propension à payer de consommateur est un élément clé de la décision de les utiliser.
- Les transports collectifs sont aussi « un service public », en ce qu'ils sont le moyen unique offert à certaines catégories de la population pour accéder aux activités urbaines : accès aux emplois, commerces, bâtiments administratifs, loisirs etc.

En Afrique, le choix dicté par le prix du transport se limite malheureusement pour la grande majorité à l'alternative transport collectif ou marche à pied. La faiblesse des revenus conduits à accepter d'utiliser n'importe quel mode de transport collectif, y compris le transport informel illégal dont la prolifération sans entraves entraîne quasi-inéluctablement la disparition des transports réguliers par autobus.

Tous les pays développés ont un objectif de meilleure régulation du marché des transports et cherchent à appliquer une tarification plus équilibrée de l'usage des différents modes de transport, publics et privés.

La situation en Afrique est souvent très différentes : à quelques exceptions près le consommateur supporte la totalité des coûts de production du service de transport collectif. Mais le coût du transport n'est fréquemment pas le « vrai prix » du service pour des raisons bien éloignées de la théorie économique : le prix pratiqué par le transport « informel » qui a remplacé l'autobus est anormalement bas, particulièrement pour le transport informel illégal, parce que les exploitants ne respectent pas tout ou partie des règles minimales qui devraient s'imposer dans les domaines de la sécurité technique (utilisation de véhicules d'occasion mal entretenus).

### **1.3.1. LA QUALITE : AVENEMENT DU CONCEPT EVOLUTION, DEMARCHE QUALITE.**

L'adaptation à l'environnement est pour une organisation un signe de bonne santé : c'est d'ailleurs ainsi qu'est apparue la flexibilité et c'est de la même manière que l'on doit interpréter celle de la qualité. Celle-ci ne répond ni à un effet de mode ni à un revirement stratégique brutal, une conversion des dirigeants à la qualité, mais à un véritable besoin, aussi bien d'ailleurs pour l'entreprise que pour son client.

La qualité est l'ensemble des propriétés et des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites. C'est un instrument de gestion utilisé pour mettre en œuvre les choix stratégiques des entreprises pour permettre une différenciation de l'offre et une maîtrise des coûts. Dans le bouleversement qui apparaît avec la crise, la qualité devient un sujet de communication et de réflexion. Le passage de l'assurance qualité au concept de la qualité totale semble aisé car il s'agit d'élargir l'assurance de la qualité à l'ensemble des activités de l'entreprise. La nouveauté consiste à considérer que tous les éléments à l'intérieur de l'entreprise obéissent aux règles de détermination de la qualité, en ayant pour objectif la satisfaction du client, qu'il soit externe ou interne.

L'avènement des normes Iso 9000 est une réponse actuelle à la nécessité de fixer à l'échelle mondiale un niveau standard de qualité. C'est ainsi que la série Iso 9000 versions 2000, permet à l'entreprise d'améliorer en permanence l'efficacité de son système de management de la qualité.

Par ailleurs la démarche qualité désigne l'approche de l'organisation opérationnelles afin d'atteindre les objectifs fixés par la politique qualité. Avant toute chose il est nécessaire d'établir un état des lieux de l'organisation permettant de préciser son organisation et explicitant le projet d'entreprise :

- Objectifs généraux de l'entreprise ;
- Organisation générale et responsabilités : qui fait quoi ?

La mise en place d'une démarche qualité démarre nécessairement par une implication de la hiérarchie au plus haut niveau car une démarche qualité se traduit souvent par des modifications organisationnelles. La rédaction d'une lettre d'engagement signée par la rédaction permet ainsi de pérenniser la démarche et de légitimer un responsable qualité dans la mise en œuvre d'actions opérationnelles.

La démarche s'articule également autour de plans d'actions successifs permettant de repérer et de formaliser des objectifs à court terme et les moyens de les atteindre. La mise en place d'une démarche qualité est avant tout la mise en place d'un nouvel état d'esprit dans l'entreprise partagé par tout le personnel. A ce titre la réussite du projet tient en grande partie à la communication qui est faite. Ainsi une campagne de communication permettra au personnel de connaître les actions engagées et de se positionner dans le projet d'entreprise. Cependant, la qualité est re-découverte dans nos entreprises comme l'un des ses facteurs essentiels de survie.

Mais cette qualité dont on parle aujourd'hui n'a plus grand-chose à voir avec la « qualité traditionnelle » dont on parlait dans les années passées et dont on parlera de moins en moins dans l'avenir.

La « qualité nouvelle » d'aujourd'hui n'est plus conçue comme une qualité de production constatée à postériorité - et « qui coûte » ! – mais comme une qualité de service au client, qui va jusqu'à la satisfaction de besoins nouveaux naissants et encore mal définis, pour conduire l'entreprise à un haut niveau de compétitivité.

Contrairement à l'ancienne, cette nouvelle qualité rapporte !, et on observe qu'elle présente bien d'autres caractéristiques originales. Tout d'abord, elle doit se réaliser sans erreur, sans rebut à la production et à la distribution afin de réduire les coûts au maximum. Cela va même beaucoup plus loin : cette qualité implique un souci de perfection à tous les niveaux depuis la conception jusqu'à la livraison et à l'utilisation du produit par le client.

Mais cette recherche de la perfection implique une vision originale du rôle du personnel : elle nécessite que tous les membres de l'entreprise soient motivés ou mieux mobilisés. Chacun est en effet utile et même indispensable d'une manière ou d'une autre, depuis l'O.S jusqu'au Directeur, à la recherche et à la réalisation de la perfection.

### **1.3.2. LE POSITIONNEMENT : OBJECTIF ET PRINCIPES D'APPLICATION**

On peut définir le positionnement comme un choix stratégique qui cherche à donner à une offre (produit, marque, enseigne) une position crédible, différent et attractive au sein d'un marché et dans l'esprit des clients.

Cette définition souligne trois aspects d'un positionnement :

- Le positionnement est une politique et non un résultat ou un état de fait, si chaque offre occupe une position dans l'esprit du client, le positionnement est la politique qui cherche à influencer cette perception ;
- Le positionnement est un choix stratégique global en matière d'offre : un positionnement se traduit dans la communication ou la publicité, mais c'est dans l'ensemble des dimensions d'une offre que perçoit le client (politique de produit, de prix, de distribution) qu'il doit s'exprimer ;
- La finalité du positionnement est une finalité de perception. L'offre doit être perçue comme crédible différente et attractive dans l'esprit des clients par rapport aux concurrents.

Positionner un produit consiste à concevoir et élaborer son marketing dans le but de lui conférer une place déterminée dans l'esprit du consommateur. En effet, après avoir déterminé une cible, les dirigeants d'entreprise doivent concevoir et promouvoir un positionnement de leur produit. Il conviendra de trouver un créneau vacant correspondant aux attentes des consommateurs. Le positionnement ne s'attache pas à ce que l'on fait avec le produit mais à ce qu'il représente dans l'esprit du client.

D'une manière générale, la première étape d'une étude de positionnement consiste à préciser l'univers concurrentiel de la marque considérée et l'intensité de la concurrence. Pour atteindre cet objectif, on effectue une analyse qualitative qui permet de déterminer l'ensemble évoqué pour les différents scénarios d'achat. Durant la seconde étape, on mettra en évidence les principales dimensions sur lesquelles les consommateurs évaluent les marques en concurrence ainsi que la position de chacune de ces marques sur ces dimensions. Cette seconde étape est réalisée grâce à l'utilisation des techniques d'analyse des données d'attitudes qui permettent aux consommateurs de noter différentes marques de l'ensemble évoqué sur les différents attributs.

L'analyse en composantes principales (ACP) permet le traitement des données recueillies et conduit à la découverte des dimensions principales de l'espace étudié. Elle présente l'avantage de réduire les données initiales en un nombre plus réduit de facteurs appelés composantes principales d'analyse factorielle. La mise en œuvre de cette méthode conduit les dirigeants d'entreprise à adopter différentes stratégies de positionnement :

- La stratégie de positionnement orienté qui repose sur l'idée selon laquelle la plupart des consommateurs ne recherchent qu'un certain nombre d'attraits distinctifs de la marque. C'est la raison pour laquelle les dirigeants d'entreprise feront la promotion de leurs produits en s'appuyant sur les différences perceptuelles les plus attrayantes pour les marchés cibles.
- La stratégie de positionnement total de la marque qui s'appuie sur tous les caractéristiques de l'offre.

### **1.3.3. LE SECTEUR INFORMEL : UTILITE ET MODE DE FONCTIONNEMENT DANS LE MILIEU DU TRANSPORT**

Selon le Larousse, est considéré comme informel, « tout ce qui n'obéit pas à des règles déterminées ou qui n'a pas de caractère officiel ». L'intérêt porté au secteur informel date des années 70. Le terme lui-même est à l'initiative de K. Hart dans son étude sur le Ghana. L'apparition de cette notion et de cette problématique est à rattacher au constat d'échec en matière d'emploi, en Afrique, à la fin des années 70. Il n'existe pas de définition clairement reconnue. Celle de la micro entreprise informelle, peut changer d'un pays à un autre et même dans un seul pays, d'une enquête à une autre. Par ailleurs, les définitions ont évolué, selon les théories, le rôle que joue ou qu'on voudrait faire jouer à ce secteur.



Selon les perspectives dualistes, certaines définitions s'appuient sur des critères de repérages. Le secteur informel est ainsi défini, à partir de critères présentés comme l'image inverse du secteur formel. Cette approche est remise en question du fait de sa vision statique, de la non prise en considération des relations existantes entre les deux secteurs... la théorie dualiste, inspirée du modèle de Lewis (1954), postule l'existence d'une séparation entre le secteur formel et le secteur informel qui se traduit par le maintien de disparités sur les marchés du travail, sur celui des biens et sur celui de la monnaie.

Le cas des transports urbains est exemplaire des difficultés de la législation du secteur informel et de son intégration au processus de modernisation économique et sociale, au Sénégal, comme dans d'autres pays en développement, le secteur informel a, dans ce secteur, concurrencé avec succès les prestataires attirés du service public au point de les marginaliser.

C'est le domaine par excellence de non paiement d'impôts les acteurs de l'informel s'y complaisent parce qu'ils s'attendent à gagner plus dans ce domaine et veulent être indépendants.

## **1.4 LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE**

Dans le cadre de notre recherche nous avons été obligés de diviser les objectifs en deux catégories distinctes mais complémentaires. Nous avons en objectif général qui concerne essentiellement les perspectives des objectifs spécifiques qui tendraient à résoudre les problèmes qui se posent dans le court et moyen terme à l'ensemble des directions opérationnelles.

### **1.4.1 L'OBJECTIF GENERAL**

Comment et avec quel moyen Dakar Dem Dikk pourrait inscrire son activité renaissante dans le long terme.

## 1.4.2 LES OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Comment rationaliser l'adéquation entre la stratégie mise en place par Dakar Dem Dikk et la demande de plus en plus exigeante des usagers en terme de desserte ;
- Par quel canal Dakar Dem Dikk devrait passer pour améliorer sa notoriété et consolider son positionnement
- Quelle démarche stratégique à court et moyen terme devrait utiliser Dakar Dem Dikk pour satisfaire au rapport qualité prix tel que perçu par les usagers.

## 1.5 HYPOTHESES DE L'ETUDE

Pour bien mener notre étude, deux hypothèses sont posées :

- Le réseau routier est une entrave à la bonne circulation des équipements de Dakar Dem Dikk
- Dakar Dem Dikk n'est pas en mesure financièrement de supporter l'extension éventuelle du réseau.

## Chapitre 2 : CADRE METHODOLOGIQUE

### 2.1. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Le réseau routier de Dakar est le plus dense du pays, avec un taux de 55,45 Km de routes classées pour 100 Km<sup>2</sup>, comparé à une densité moyenne à l'échelle du pays de 7,41. ce réseau se divise en une partie dite classée (305 Km dont 291 Km, soit 95,4%, sont bitumés) gérée par l'agence autonome des travaux routiers, et une portion non classée ou petite voirie, gérée par les collectivités locales (710 Km).

Fort de ce constat, la méthodologie suivante a été adoptée pour la réalisation de ce document :

- Une recherche sur internet ;
- Le centre de documentation interne (CDI) du groupe Sup De Co  
Dakar ;
- Ministère de l'équipement et des transports terrestres ;
- Chambre de commerce de Dakar ;
- Bibliothèque universitaire de Cheikh Anta Diop
- Lecture de tout document qui touche d'une façon, ou d'une autre  
notre sujet ;
- Des enquêtes sur le terrain afin de connaître le niveau de satisfaction  
des usagers ;

- Un guide d'entretien dans le but de déceler les attentes des usagers et les besoins du personnel de Dakar Dem Dikk ;
- Des entretiens avec des personnes clés, susceptibles de répondre à nos attentes

Nous avons trouvé la nécessité de faire le tour de l'ensemble des bureaux, de Dakar Dem Dikk afin de nous rapprocher autant que possible des réalités du transport.

### **2.1.1. DELIMITATION DU CHAMP DE L'ETUDE**

Notre étude s'articulera particulièrement autour des impacts socio culturels, économique et environnemental que le transport urbain assuré par la société Dakar Dem Dikk pourrait avoir sur le vécu quotidien de la population dakaroise.

Les villes sénégalaises connaissent dans leur ensemble une très forte croissance démographique due à un fort taux de naissance et surtout à l'exode rurale.

### **2.1.2. DIFFICULTES RENCONTREES**

La réalisation de cette étude ne fut pas facile même si les dirigeants de l'entreprise ont été disponibles et nous ont mis dans conditions favorables, nous avons rencontré au cours de nos investigations des difficultés suivantes :

- Refus de donner les informations jugées confidentielles ;
- Beaucoup de personnes formées dans le tas ;
- Manque d'un centre de documentations au sein de la société ;

Nous étions aussi confrontés à des contraintes de temps particulièrement chez les receveurs et les conducteurs qui n'étaient pas souvent disponible à cause de leurs horaires de travail, ce qui a causé un grand retard pour la collecte d'informations.

## **CHAPITRE 1 : LE CADRE DE L'ETUDE**

### **1.1. LE CADRE DE L'ETUDE**

#### **1.1.1. PRÉSENTATION DU SÉNÉGAL**

##### **1.1.1.1. GEOGRAPHIE**

Le Sénégal se situe à l'avancée la plus occidentale du continent africain dans l'Océan Atlantique, au confluent de l'Europe, de l'Afrique et des Amériques, et à un carrefour de routes maritimes et aériennes.

D'une superficie de 196 722 km<sup>2</sup>, il est limité au nord par la Mauritanie, à l'est par le Mali, au sud par la Guinée et la Guinée Bissau, à l'ouest par la Gambie, et par l'Océan Atlantique sur une façade de 500 km. Dakar (550 km<sup>2</sup>), la capitale, est une presqu'île située à l'extrême Ouest

Au niveau végétation, on a :

- Climat tropical sec caractérisé par deux saisons : une saison sèche de novembre à juin et une saison des pluies de juillet à octobre.
- Trois types de végétation : forêt au sud, savane au centre et steppe au nord

##### **1.1.1.2. POPULATION**

La population du Sénégal compte 10,5 millions d'habitants soit une densité moyenne de 48 habitants au km<sup>2</sup>. Plus de 25% de la population est concentrée dans la région de Dakar. L'autre pôle de concentration est le centre du pays (le bassin arachidier) avec plus de 35 % de la population. L'Est du pays est très faiblement peuplé. Le Sénégal compte une vingtaine d'ethnies dont les principales sont le wolof (43 %), les Pulaar (24 %), et les sérères (15 %).

Les étrangers représentent environ 2 % de la population. Ils sont surtout présents dans la capitale Dakar où on les rencontre dans le commerce, l'industrie, les services et les organismes internationaux. On les rencontre également au Nord et au Sud du pays, notamment les ressortissants des pays frontaliers.

### **1.1.1.3. ÉCONOMIE**

L'économie Sénégalaise est classée 4<sup>ème</sup> en Afrique, derrière celles du Nigeria, du Ghana et de la Côte d'Ivoire. Le secteur agricole représente 1/5 du PIB et emploie 75% de la main d'œuvre. La pêche marine est le principal secteur exportateur, suivie par l'arachide, le phosphate et leurs produits dérivés. Le tourisme est également une source importante de devises. En janvier 1994, le Sénégal entama un programme de réforme économique avec le soutien des bailleurs de fonds internationaux.

La première mesure de cette réforme fut une dévaluation de 50 % du F CFA qui avait une parité fixe avec le franc français. Le contrôle des prix et les subventions furent systématiquement abandonnés. Grâce à ces mesures, la croissance du PIB en termes réels obtenue en 1996 était de 5,6 % et de 4,7 % en 1997, alors qu'elle était beaucoup plus faible auparavant.

En tant que membre de l'union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA), le Sénégal œuvre en faveur d'une communauté économique plus intégrée dotée d'un tarif extérieur commun. Le réseau téléphonique du Sénégal avait une capacité de plus de 160.000, donnant une densité de 1,32 lignes par 100 habitants.

#### 1.1.1.4. CULTURE

A l'exemple de nombreux pays d'Afrique, le Sénégal est caractérisé par la diversité linguistique et culturelle née de la rencontre de trois grandes civilisations : la négro- africaine, l'arabo-islamique et l'occidentale française. La civilisation négro-africaine est transmise par les nombreuses langues nationales, dont le wolof, le peul, le sérère, le diola, le malinké et le soninké. L'apport arabo-islamique, commencé vers les 5 et 6 siècles, a amené une langue de culte, un livre sacré et un système normatif et juridique fortement codifié. Quant à l'influence occidentale française, elle est arrivée avec le commerce et la colonisation, et s'est infiltrée non seulement avec sa langue, mais aussi avec la bible et sa littérature, son admission, son idéologie philosophique politique et juridique.

Graphique 1 : Cartographie routière du Sénégal



Source ATLAS du Sénégal

## **2.2. PRESENTATION DE DAKAR DEM DIKK**

### **2.2.1. LOCALISATION**

Dakar Dem Dikk est situé au Km 4,5 Avenue Cheikh Anta Diop route de Ouakam et plus précisément dans l'ancien dépôt de la SOTRAC.

### **2.2.2. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT**

La société Dakar Dem Dikk est régie par un conseil d'administration composé de neuf (09) membres dont le président, le vice président et les administrateurs représentant respectivement :

**Le Ministre de l'Equipement, des transports et de la Mer ;**

**Le Ministre des Finances et du Plan ;**

**La Présidence de la République ;**

**Les Actionnaires ;**

**La Direction Générale.**

Le conseil d'administration se réunit deux fois par an et définit les orientations de la société de Dakar Dem Dikk par rapport aux directives gouvernementales.

La société est composée de cinq directions rattachées directement à la direction générale<sup>1</sup> :

- **Direction administrative et financière** : elle est chargée du contrôle et de la gestion des finances.
- **Direction des ressources humaines** : elle est chargée :

---

<sup>1</sup> Voir organigramme en annexe



- d'assurer la planification, le recrutement, le développement et le maintien des ressources humaines
- d'assurer l'administration des ressources humaines et de développer des rapports de confiance entre société et les organismes sociaux d'autre part.
- de gérer les affaires juridiques et d'assurer les relations de la société avec ses avocats, notaires et autres auxiliaires de justice.

- **Direction technique :**

- établit une bonne programmation de la maintenance du matériel roulant des équipements et en suivent l'exécution.
- Suit la réparation du matériel roulant et des équipements en panne
- Assure la gestion des pièces et moteur de rechange en stock
- Gère le centre de formation

- **Direction de l'exploitation :** elle a pour mission :

- d'assurer l'organisation des circuits à couvrir par la société
- de définir et de suivre la mise en circuit du nombre de bus par ligne
- de définir les points de départ et d'arrivée pour chaque ligne
- de suivre l'utilisation des tickets de transport et de contrôler les stocks
- de veiller à la bonne gestion des bus et au versement des recettes à la caisse principale
- d'assurer la promotion de la société auprès de la clientèle

- **Direction informatique :** elle est chargée

- de gérer le réseau informatique
- d'appuyer les travaux d'études et d'analyse sur ordinateur
- d'organiser des séances de formation en informatique, pour le personnel de la société
- de suivre les relations avec les fournisseurs de matériels et de logiciels
- de suivre les contrats de maintenance du matériel informatique et de s'assurer du respect de leur exécution.

- **La Direction Générale**

- **Le Directeur Général** : Son rôle essentiel est de coordonner l'ensemble des activités de la société, de contrôler la cohérence de la stratégie et des réalisations sectorielles et d'exécuter les travaux nécessaires pour atteindre les objectifs fixés par le conseil d'administration.

### **2.3 LES DIFFERENTES LIGNES DE LA SOCIETE**

La société Dakar Dem Dikk est une société privée anonyme au capital de 150.000.000f CFA dont le siège est situé au kilomètre 4,5 avenue Cheikh Anta Diop. Dakar Dem Dikk possède 2 dépôts et des terminus sur l'étendue de la ville de Dakar. Elle a pris le relais de l'ex société SOTRAC qui n'arrivait plus à résoudre le casse tête des sénégalais. Elle est dirigée par un conseil d'administration, et née de la volonté du Président de la République. Sa mission est de doter Dakar et sa banlieue d'un transport digne d'une Nation moderne. Ses activités ont démarré en Janvier 2001.

Elle exploite 17 lignes reliant différents quartiers de la capitale et sa banlieue.

Dakar Dem Dikk a aussi mis en circulation des lignes scolaires, des bus pour le transport du personnel d'entreprise et des bus de location.

Le réseau est constitué de principaux types de lignes s'articulant entre elles autour de points clés comme les gares routières et les arrêts de correspondance. Ainsi, sont jalonnés par des arrêts et des espacements définis qui structurent les points d'ancrage identifiables de la ville.

IL s'agit des lignes concédées à la société du transport public de voyageurs, et constituent les itinéraires principaux, exploités d'un point à un autre. Ces lignes

sont définies et précises avec des arrêts organisés et des fréquences adoptées et correspondent aux corridors majeurs de déplacements des bus y compris les autres moyens sur lesquels la demande est plus accrue dans l'agglomération .

En outre les lignes de quartier ou de cabotage , irriguant finement la totalité du territoire donné , dans un cadre d'organisation analogue avec un itinéraire et des arrêts définis et assurant le rebattement sur des lignes structurantes ou sur des points de fortes convergences. Dakar Dem Dikk exploite 17 lignes reliant les différents quartiers de la capitale et de sa banlieue.

- Ligne 9 : Liberté 6 - Palais de Justice
- Ligne 1 : Parcelles assainies - Place Leclerc
- Ligne 4 : Dieuppeul - Leclerc
- Ligne 6 : Cambérene - Palais de Justice
- Ligne 7 : Ouakam - Palais de Justice
- Ligne 8 : Aéroport (Yoff) - Palais de Justice
- Ligne 10 : Dieuppeul - Palais de Justice
- Ligne 13 : Dieuppeul - Palais de Justice
- Ligne 18 : Circulaire Dieuppeul - Easo Port - Dieuppeul (par l'Avenue Ahmadou Bamba)
- Ligne 20 : Circulaire Dieuppeul - Easo Port - Dieuppeul (par l'Avenue Bourguiba)
  
- Ligne 23 : Parcelles assainies - Palais de Justice

#### Lignes de la banlieue

- Ligne 12 : Guédiawaye - Palais
- Ligne 2 : Daroukhane - Leclerc
- Ligne 5 : Guédiawaye - Palais de Justice (Darou)
- Ligne 11 : Keur Massar - Palais 1
- Ligne 15 : Rufisque - Palais de Justice

- Ligne 16 : Malika - Palais

## 2.4 LES PARTENAIRES DE DDD

- **CLIENTS**

La société de transport urbain Dakar Dem Dikk a une clientèle très diversifiée qui est partagée entre les élèves, les fonctionnaires, les abonnés, les hommes en tenue (policiers, gendarmes, sapeurs pompiers...) les familles des agents. C'est une clientèle assez fidèle. Car elles sont transportées dans des bonnes conditions.

- **FOURNISSEURS**

C'est grâce à la coopération sud-sud, entre l'Inde et le Sénégal, que 410 bus de marque Tata circulent dans les principales artères de la capitale sénégalaise. En effet, de par les bonnes relations qui existent entre ces deux pays, un contrat a été conclu entre le ministère Sénégalais des infrastructures de l'équipement et des transports terrestres et maritimes intérieurs et Tata motors. La valeur dudit contrat s'élève à 18 millions de dollars, soit 9 milliards de francs F.cfa, est financée par une ligne de crédit indienne dont 42% représentent un don du gouvernement indien et 58% constitue un prêt échelonné sur une période de 20 ans avec un taux d'intérêt de 1,75%.

Cet accord a porté sur la fourniture de 410 bus Tata du type LPO 1316 livrés avec un stock de pièces de rechange. Ces bus de 40 à 66 places assises répondent aux exigences des usagers nationaux. Hormis les Tata Motors, nous

avons 60 bus de marque Volvo qui ont été fournis par le Royaume de Suède, mais montés en Tunisie.

## 2.5 LA CONCURRENCE

Dans le cadre du transport urbain, Dakar Dem Dikk est concurrencé par les cars rapides, les Ndiaga Ndiaye, les taxis classiques ainsi que les « clandos » présents sur le marché depuis un certain temps et enfin par le petit train bleu, tous assurant le transport des personnes.

Cependant, eu égard au renouvellement de son parc automobile, qui lui garantit une présence quasi-totale dans la Capitale et ses environs, cette concurrence n'affecte que très relativement les performances réalisées par l'entreprise.

## 2.6 DIAGNOSTIC DU TRANSPORT A DAKAR

Dans un environnement économique mondial difficile, il devient loisible d'exploiter au maximum les capacités de l'offre et d'en assurer une bonne gestion. Face à la demande de transport il existe une offre composée d'une part d'infrastructures, d'autre part de transport urbain.

Les infrastructures sont de deux types :

- Infrastructures routières qui peuvent supporter différents modes de transports.
- La voirie revêtue (bitumée) de l'agglomération de Dakar est longue d'environ 960 kilomètres d'itinéraires routiers en 2004 et comprend :
  - ❖ 240 kilomètres de voirie
  - ❖ 720 kilomètres de voirie non classée (75% au total), dont l'entretien est le ressort des communes de l'agglomération de Dakar.

L'amélioration de la circulation des véhicules suscite la construction de nouvelles infrastructures et la mise en place de programmes d'organisation et de réglementation de l'usage de l'espace voirie qui pourrait permettre une bonne offre en transport et une solution idoine de la circulation y compris la voie ferroviaire .

La conséquence de l'explosion urbaine se trouve dans une situation où elle ne peut utiliser régulièrement des transports motorisés et du fait de l'insuffisance des transports collectifs, qui est confrontée à de grandes difficultés de déplacement.

La majorité de la population bénéficiant d'un revenu très bas et vivant d'activités occasionnelles à côté d'une minorité avec des revenus plus élevés, crée dans la société urbaine un partage inégal. Ainsi ceux qui peuvent avoir accès de façon permanente aux biens et services offerts par les transports publics de voyageurs et ceux qui, ayant les mêmes besoins, ne sont pas en mesure de les satisfaire, ce qui crée une procuration différente tant quantitative et qualitative qu'entre l'offre et la demande en transport .L'analyse de l'emploi des catégories sociales, des revenus, permet de mieux cerner les mécanismes de l'offre et la demande.

Ainsi , les systèmes les plus déterminants en matière de l'offre demeurent l'organisation administrative, économique et urbaine de la ville de Dakar qui se compose des pôles d'activité dans le centre ville ,les zones résidentielles et les cités dortoirs dans les endroits périphériques .La morphologie urbaine semble expliquer la réalité de l'offre , les quartiers résidentiels regroupent les cadres et les professions libérales qui effectuent ainsi ,des déplacements journaliers en utilisant exclusivement la voiture particulière .en tant que producteurs , ils assurent la totalité des coûts de production d'offre de charge ,d' investissement, et de fonctionnement qui s'attachent à leur qualité de possesseurs , d' utilisateurs ,de voitures autonomes .

Par contre, les zones d'habitats périphériques regroupant l'épine dorsal des travailleurs du secteur informel qui, pour la plupart, exercent leurs activités dans les centres villes et les quartiers s'y ajoutent la masse ouvrière dans le secteur secondaire qui sont surtout utilisateurs de transport en commun, constituent des secteurs de convergences massives et émettent un flux important de déplacement d'où un pourcentage de trafic relativement colossal.

LES AUTRES POSSESSEURS DE VEHICULES, Il s'agit d'une catégorie disposant leurs propres parcs de véhicules qui comprend essentiellement les acteurs économiques qui dans le cadre de leurs activités acquièrent et misent ses moyens à la disposition de ses employés ; il y a aussi les entreprises et sociétés dont les activités ont un caractère commercial ; et les sociétés spécialisées dans la location de véhicules.

Le transport est une activité qui consiste à déplacer les personnes et ou les marchandises d'un lieu à un autre moyennant rémunération. C'est l'ensemble de dispositifs, modes et moyens d'acheminement par extension, ensemble des moyens de la mobilité.

La demande de transport est tributaire l'urbanisation galopante a des conséquences importantes dans l'organisation des transports urbains, créant des flux de transport vertigineux en provenance de l'ensemble des quartiers avec une prépondérance des zones populaires .Le périmètre urbain qui a été conçu à une époque où la circulation était moins importante, n'a aujourd'hui la capacité nécessaire pour absorber le mouvement des tarifs actuels. En effet, les transports informels en constituent les premiers, et représentent un volume impressionnant de l'offre .Ils n'ont pas d'itinéraires fixes, mais ils suivent suivant les grandes axes tracés en faveur des bus de Dakar DEM DIKK et peuvent s'écarter de la grande voie pour faire le ramassage dans les quartiers périphériques.

Leur fonctionnement souple apparaît très adapté à la demande, et ne sauraient être assimilés à un service public parce que l'univers de concurrence dans le quel ils opèrent les pousse à rechercher les itinéraires les plus faciles.

La rentabilité de ce secteur n'est pas négligeable, car un car rapide rapporte quotidiennement une fourchette variant entre dix huit mille (18000) à vingt mille (20000) francs. Cette demande en transport peut être mesurée sous différents angles :

- connaître le nombre de déplacements effectués : c'est l'étude de la mobilité.
- étude des déplacements quotidiens des ménages et des individus ;
- connaître l'objet des déplacements : c'est l'analyse des motifs de déplacements qui recouvre par catégorie d'individus liées à toutes les causes régulières (migration quotidienne) ou occasionnelle de se déplacer en ville
- connaître la façon de l'effectuer : c'est l'analyse de la répartition modale distinguant, dans une première approche les déplacements à pied et les déplacements en véhicule , puis dans une seconde approche , les déplacements motorisés par type.

On comprend aisément que la mobilité et le choix (ou l'usage obligé) d'un mode de transport, sont fonction de plusieurs paramètres :

- Economique : revenu et capacité de payer un coût de transport, de posséder une voiture :
- Physique : la distance et le temps de transport qui incite au recours à des modes rapides pour les déplacements les plus longs. A cela s'ajoutent d'autres paramètres qui sont les déplacements domicile
- Travail qui sont les plus réguliers. Ils se font à l'heure fixe, se traduisent par des pointes journalières, et les déplacements domicile
- Ecole qui représente les déplacements obligatoires qui déterminent la « pointe du matin »

Le transport des usagers est un type de transport qui regroupe plusieurs moyens de transport :



- Les autocars

Les cars rapides désignent à l'origine des véhicules de type Renault SG2 exploités de façon artisanale, d'une capacité de 22 places assises. Avec le temps d'autres véhicules, essentiellement des Mercedes de taille plus grande, ont rejoint le parc de ces véhicules, tandis qu'un processus de concentration de leur propriété se réalisait au profit de quelques exploitants dont Ndiaga Ndiaye qui a donné son nom à une offre différenciée, à travers des services de ramassages pré-arrangés avec des clients, et surtout des liaisons semi-directes entre le centre et la périphérie, empruntant l'autoroute.

- **Avantages** : les autocars permettent aux usagers de se déplacer à moindre coût, quelque soit la distance et c'est à la portée de toutes les bourses sans oublier que les usagers voyagent assis.
- **Inconvénients** : Généralement les autocars n'ont pas d'arrêt fixe donc ils s'arrêtent n'importe où et sans se soucier des usagers. Ces arrêts intempestifs occasionnent des retards et des pertes de temps.

- Les taxis

Plusieurs sortes de véhicules sont exploitées sous forme de taxi, ayant des statuts différents. Les taxis opèrent sur l'ensemble, de l'agglomération, en principe avec des tarifs fixés, mais se prêtant souvent à un tarif négocié. Les taxis de banlieue sont d'anciens taxis clandestins (clando) qui ont été légalisés dans les années 80 et sont autorisés à effectuer des dessertes dans les communes périphériques de l'agglomération.

- **Avantages** : Les taxis ont un grand avantage pour l'utilisateur qui l'adopte comme moyen de transport public, car il est très rapide et évite les pertes de temps, puisqu'il ne s'arrête pas pour prendre d'autres clients.
- **Inconvénients** : L'inconvénient que présente ce moyen de transport est

son coût élevé. Pour une distance que l'autocars fait à un coût raisonnable, le taxi le fait au quadruple, ce qui fait que c'est pas tout le monde qui emprunte ce moyen.

- Le train urbain

Le petit train bleu est une desserte ferroviaire suburbaine liant la gare centrale de Dakar à la ville de Rufisque, et passant par thiaroye qui jouxte la commune de Pikine. Il a été mis en place en 1987, avec des moyen de fortune à l'époque où les plans envisageaient une desserte ferroviaire importante entre Dakar centre et Rufisque-Bargny.

L'exploitation du petit train bleu offre un service limité essentiellement aux heures de pointes, sans continuité complète dans la journée, ni le week-end (17 allers-retours quotidiens).

- **Avantages** : communément appelé le petit train bleu, son avantage est qu'il permet aux banlieusards de se rendre à Dakar plus facilement en évitant la congestion. Le prix du voyage est accessible à tous.
- **Inconvénients** : Il n'y a pas assez de place assises dans le petit train bleu et du coup la majorité des usagers voyagent debout, ce qui n'est pas confortable, et le vol aussi est à signaler car beaucoup de jeunes montent dans le train uniquement pour dérober les gens..

- Autobus

Nous avons les bus de la société de transport urbain Dakar Dem Dikk, de marque Tata et Volvo d'une capacité de 40 à 60 places assises. Ces bus desservent dans la ville de Dakar et un peu plus dans la banlieue.

- **Avantages** : Comme avantage nous disons que ces autobus (Dakar Dem Dikk) sont assez pratiques et respectent le temps de ramassage des clients, ils ont des arrêts fixes et le système de paiement mis en place est régulé par le receveur et le prix du transport est à la portée de toutes les bourses. Les usagers voyagent confortablement du point de vue encombrement des marchandises car, les usagers n'ont pas le droit de monter dans le bus avec les marchandises encombrantes.
- **Inconvénients** : les bus Dakar Dem Dikk n'ont pas assez de places assises une grande partie des usagers voyagent debout ce qui n'est pas facile surtout si tu reviens de la banlieue pour la ville ou si tu fais le sens contraire. Et dans le bus il y'a un système de signalisation d'arrêt, alors si l'utilisateur oublie de l'actionner à son arrêt il est contraint d'attendre le prochain arrêt et c'est souvent désagréable.

### 2.6.1 AVENEMENT DE DAKAR DEM DIKK

Le transport à Dakar, de la période coloniale à nos jours le transport est un élément essentiel de la politique de développement économique et social d'une nation. Ses conséquences directes sur les différents secteurs de la vie d'un pays font qu'il participe de manière déterminante à la stabilité et à l'harmonie globale. C'est ainsi que le règlement des problèmes de transport urbain occupe une place importante dans la politique des pouvoirs publics. En effet, de la période coloniale à nos jours, beaucoup d'entreprises se sont succédées pour la gestion du transport au Sénégal. Dans la période coloniale, le transport était assuré par le garage du Gouvernement (G.G), qui fut remplacé en 1960 par la Régie des Transports du Mali (R.T.M). Cette dernière allait passer en 1962 à la Régie des Transports du Sénégal (RTS).

En 1971, la SOTRAC (Société de transport en commun du cap vert) verra le jour. Et c'est seulement en 1992, que le transporteur historique de l'époque, la SOTRAC, a commencé à rencontrer de véritables difficultés. Face à tous ces

problèmes, la SOTRAC va cesser toute activité et fût liquidée en novembre 1998. Un manque de structure de transport, couplé à une urbanisation sans cesse croissante, se sont posés et renforçant ainsi les problèmes de mobilités urbaines à Dakar. Pendant 2 ans le transport devint un casse tête dans les zones urbaines. La situation s’empire et le fait de se déplacer à Dakar devient un calvaire : un vrai parcours du combattant. Il devint donc urgent de mettre en œuvre une politique adéquate afin de résoudre le problème du transport dans la capitale.

## 2.6.2 CREATION ET EVOLUTION DE DAKAR DEM DIKK

Le transport est un élément essentiel de la politique de développement économique et sociale d’une Nation. Ses conséquences directes sur les différents secteurs de la vie d’un pays font que le transport, urbain en particulier participe de manières déterminante à la l’harmonie globale d’un pays. L’absence d’une structure de transport couplé à l’urbanisation sans cesse, croissante, n’ont fait qu’accentuer les problèmes de mobilité à Dakar. Il est donc devenu urgent de mettre en œuvre une politique de transport adéquate afin de palier aux problèmes de transport dans la capitale. C’est ainsi que fut créée la SOTRAC. La mise sur pied de cette société fut d’un apport considérable aux populations et à, l’économie nationale d’une manière générale.

Compte tenu des difficultés rencontrées dans sa gestion, la SOTRAC cesse toutes activités et fut liquidée en Novembre 1998. C’est donc dans un contexte de trafic difficile que la société **Dakar Dem Dikk** a été créée le 27 Décembre 2000.

C’est en cela aussi que l’opération apparaît comme un exaltant défi et un pari sur un secteur vital et porteur s’il est bien géré : le transport urbain.

Pendant 2 ans le transport devint un casse tête dans les zones urbaines. La situation s’empire et le fait de se déplacer à Dakar devient un calvaire : un vrai parcours du combattant. Il devint donc urgent de mettre en œuvre une politique

adéquate afin de résoudre le problème du transport dans la capitale. En effet, tirée des tiroirs des grands chantiers du chef de l'Etat Maître Abdoulaye Wade, la mise sur pied de cette société fut d'un apport considérable pour les populations et pour l'économie nationale. Dakar Dem Dikk a été créée comme une société privée anonyme au capital de 1.500.000.000 f cfa.

Dakar Dem Dikk est concessionnaire de l'exploitation du réseau de transport public de personnes sur routes au moyen d'autobus dans la région de Dakar. Son interlocuteur dans ce cadre précis est le CETUD qui a un rôle d'autorité de contrôle et de régulation du service public de transport en commun de personnes dans le périmètre urbain de Dakar. Avec une population à croissance rapide et estimée aujourd'hui à plus de trois millions d'habitants, Dakar la capitale du Sénégal, souffre de réels problèmes de transport, comme du reste la plupart des grandes villes africaines.

Véritable casse-tête pour les populations, mais également équation difficile pour les gouvernements qui sont pourtant tous conscients rôle primordial du secteur des transports urbains dans le développement national. La création de Dakar Dem Dikk se présente comme un défi. Au cours de la période d'arrêt définitif de la SOTRAC, la plupart des marchés de l'entreprise en faillite ont été absorbés par d'autres acteurs pas forcément performants. Dès lors, parmi les objectifs que Dakar Dem Dikk s'est assignée, on pourra retenir :

- La reconquête du terrain perdu par l'ex- SOTRAC
- Le positionnement, à court terme, afin de retrouver sa place de leader du transport à Dakar (étendue à sa banlieue) avec des moyens de plus en plus accrus, fiables et accessibles financièrement pour la majorité des usagers.

Dakar Dem Dikk, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001 a pris son envol dans un contexte socio-économique difficile. En effet, DDD évolue donc dans un environnement peu favorable et doit malgré tout s'imposer comme le souhaite le chef de l'Etat, mais aussi répondre efficacement aux besoins des populations. Pour relever ce double défi, Dakar Dem Dikk a opté pour une nouvelle politique

managériale axée sur la création d'emploi, la promotion du dialogue social, l'amélioration des conditions et du milieu de travail, la promotion interne des travailleurs lorsque les conditions l'autorisent. Toutefois des moyens limités dus à la vétusté du parc et des conditions d'exploitation, ont freiné le développement de l'entreprise.

C'est ainsi que en avril 2005 Dakar Dem Dikk a connu son apogée, grâce à la coopération sud sud entre l'Inde et le Sénégal, que les bus de marque tata circulent dans les principales artères de la capitale.

En effet, de par les bonnes relations qui existent entre ces deux pays, un contrat a été conclu entre le ministère Sénégalais des infrastructures de l'équipement et des transports terrestres et maritimes intérieurs et Tata Motors. La valeur dudit contrat s'élève à 18 millions de dollars, soit 9 milliards de francs CFA est financée par une ligne de crédit Indienne dont 42% représente un don du gouvernement Indien et 58% constitue un prêt échelonné sur une période de 20ans avec un taux d'intérêt de 1,75 %.

Cet accord a porté sur la fourniture de 470 bus Tata type LPO 1316 livrés avec un stock de pièces de rechange. Ces bus de 40 à 60 places assises répondent aux exigences des usagers nationales.

Hormis les Tata Motors, nous avons 60 bus de marque Volvo qui ont été fournis par la Suède mais montés en Tunisie. Avec tout cet arsenal les usagers du transport public peuvent enfin être soulagés. C'est toute une ère de gloire qui va désormais s'ouvrir à Dakar qui a souffert ces années antérieures du non renouvellement du parc automobile.

### **2.6.3. LE PARC AUTOMOBILE DE DAKAR DEM DIKK**

La société de transport Dakar Dem Dikk possède un grand parc automobile divisé en deux dépôts dont le dépôt 1 et le dépôt 2. Le dépôt 1 est

situé à ouakam et compte 234 véhicules, dont 174 Tata et 60 véhicules de marque Volvo. Ces bus de 40 à 66 places assises répondent aux exigences du terrain puisque étant adaptés au réseau routier national qui présente les mêmes caractéristiques que celui de l'Inde, pays du sud, où des villes telles que Bombay de 12 millions d'habitant utilisent en grande partie ce type de véhicules.

Ceci dit, le parc automobile de Dakar Dem Dikk est bien équipé. Nous avons 160 véhicules qui assurent la desserte du lundi au vendredi sur les différentes lignes. Et 112 véhicules le samedi à cause de la demande qui est moins forte et enfin 63 véhicules le dimanche.

Il y a des bus qui ne sortent pas du parc pour faute d'assurance ou de panne technique, sauf en cas d'urgence là ils sont obligés d'affecter un bus à une ligne en souffrance.

Dakar Dem Dikk œuvre également dans la location de ses bus aux différents établissements à savoir :

- L'école française 16 bus
- Immaculée Conception 5 bus
- Anne Marie Javoueh 5 bus
- L'école franco-arabe 1 bus
- Notre Dame du cap vert 8 bus

Tous les jours Dakar Dem Dikk à l'obligation de satisfaire les écoles en leur fournissant des bus comme convenu. Depuis un certain temps le dépôt 2 de thiaroye a rejoint les locaux du dépôt 1 sise à wakam, à cause des inondations provoquées par la saison de pluie dernière. Ce dépôt compte 132 bus tous de marque Tata et desservent la banlieue.

## **2.6.4. PERSPECTIVES A COURT TERME POUR LA SOCIETE DE TRANSPORT DDD**

Pour le développement de Dakar Dem Dikk, de grands travaux sont en chantier pour pallier le manque d'infrastructures et aux insuffisances constatées au niveau de l'éclairage et des conditions d'hygiène et de sécurité. De fait la réhabilitation des gares, des arrêts de bus et des dépôts de thiaroye et de Ouakam, est la priorité de la direction générale qui est en train de se déployer pour atteindre cet objectif.

Cet objectif de la direction générale implique la mobilisation de 5 Directions qui composent Dakar Dem Dikk : la Direction Technique, la Direction Administrative et Financière, la Direction Informatique, la Direction de l'Exploitation et la Direction des Ressources Humaines. Elles doivent tous faire corps pour donner une bonne image de la société qui commence à avoir une certaine audience au niveau des usagers qui lui font de plus en plus confiance, ne serait-ce qu'en constatant la pléthore de passagers à certaines heures de pointe. Sous l'impulsion du Directeur Général les différentes directions doivent travailler la main dans la main pour faire de Dakar Dem Dikk une entreprise performante, attirante et attrayante. L'heure est donc à la mobilisation.

### **2.6.4.1 ORGANISATION DE DAKAR DEM DIKK**

La direction générale s'active à identifier les besoins du personnel et essaye de les résoudre en vue d'une implication de toutes les directions dans la mise en œuvre de la politique sociale par l'information et l'encadrement du personnel. Certes, les perspectives sont louables mais l'ergonomie du travail doit être tenue en compte, car les travailleurs doivent évoluer dans l'environnement qui leur permettra d'être très performant. La société est en train de faire des efforts dans le cadre de ses investissements pour une bonne croissance dans tous les secteurs.



La politique de recrutement en vigueur à Dakar Dem Dikk voudrait que tout recrutement réponde à un besoin réel pour une bonne gestion prévisionnelle des carrières et effectifs qui tient compte des promotions internes qui motiveront davantage les travailleurs. Toujours concernant le management des ressources humaines, Dakar Dem Dikk tient compte de l'âge des ses travailleurs qui est en moyenne de 41 ans.

L'âge moyen élevé du personnel s'expliquerait en partie par le recrutement en majorité des anciens travailleurs de la sotrac, qui comptabilisent un passé professionnel assez important. Mais devant le constat du vieillissement du personnel, une large part a été accordée au recrutement des jeunes. C'est ainsi que la tendance a été inversée avec l'arrivée de jeunes receveurs.

Du reste, dans ce groupe professionnel, l'âge moyen est de 36 ans. L'option actuelle consiste à assurer un dosage pour bénéficier de l'expérience professionnelle des uns et du dynamisme des autres. Cependant une surveillance particulière est accordée aux conducteurs qui occupent des postes stratégiques nécessitant de l'expérience et des qualités physiques indéniables. Leur recrutement obéit à un processus long et rigoureux. Le fait de panacher des anciens et des jeunes constitue la force de Dakar DeM Dikk.

A Dakar Dem Dikk la représentation féminine est très faible : elle est de l'ordre de 3,01 % par rapport à l'effectif total. Ce phénomène résulte de la nature des activités qui sont très éprouvantes physiquement. Le plus gros contingent est noté chez les receveuses souvent dynamiques, assidues, mais qui manifestent des signes d'inaptitude par leur indisponibilité pour des raisons de santé ou autres. Une nouvelle politique a été instaurée visant à redéployer certaines dans le cadre de la promotion interne et les reconvertir dans d'autres emplois si elles possèdent les qualités professionnelles requises et si le besoin est réel. Cependant le recrutement de receveuses était impertinent et depuis lors Dakar Dem Dikk ne les recrute plus.

## 2.7 LE DISPOSITIF INSTITUTIONNEL EXISTANT

La connaissance du contexte institutionnel et financier est devenue indispensable à toute démarche de planification urbaine. L'amélioration des conditions de transport dans l'agglomération se traduit en projet de création d'infrastructures nouvelles en investissement de matériel de transport, en mesure de la fluidité de la circulation.

Dans l'activité de transport, les responsabilités sont divisées. Les diverses composantes des transports sont gérées par des organismes distincts. Un fossé existe entre les programmes sectoriels et les plans de développement urbain.

Les services de transport en commun ne desservent pas les points périphériques où la demande est forte, faute de routes circulables et d'infrastructures telles que des gares routières. La diversité des modes de transport n'est pas prise en compte dans la concession de routes urbaines. Une coordination est nécessaire si l'on veut que des transports urbains soient productifs et de qualité. Cette coordination suppose une connaissance du rôle et des prérogatives des multiples intervenants afin de pouvoir confier aux organismes adéquats, la responsabilité des projets des programmes de développement. La diversité des structures institutionnelles ne permet pas d'en dresser une typologie bien précise.

Pour les transports publics de voyageurs, les compétences peuvent être partagées. Le réseau urbain pouvant être de la compétence de service technique ou directement de l'état. Les services de l'urbanisme assurent la programmation des infrastructures pour les transports publics de voyageurs en zone urbaine. Etant chargé de l'élaboration et la mise en place des plans d'urbanismes, l'état souhaite maîtriser la décision en matière de localisation des infrastructures. Les transports urbains laissent subsister un flou important en ce qui concerne la répartition des compétences. Ils sont en effet soumis aux mêmes règles que les autres types de

transport, et à ce titre, il révèle sous bien des aspects de la compétence des services centraux. Les transports sont un élément de la gestion urbaine qui ne peut être saisi dans sa globalité que par les autorités locales.

A Dakar, les directions des divers ministères ainsi que les collectivités locales sont placées sous l'autorité du gouverneur régional, tandis que quelques autorités se répartissent certaines attributions propres à leurs secteurs :

- Les commissions régionales de circulation présidée par le gouverneur de la région de Dakar ;
  - Les commissions départementales de circulation présidées par les préfets de départements ;
  - La commission urbaine de Dakar (CUD) par son président ;
  - Les communes par leurs maires.
- Ainsi l'état et les collectivités locales interviennent dans le domaine de l'activité de transport urbain, au-delà de leurs prérogatives et de leurs fonctions au plan organisationnel et réglementaire, en tant bénéficiaire et ou bailleurs

La connaissance du contexte institutionnel et financier est devenue indispensable à toute démarche de planification urbaine. L'amélioration des conditions de transport dans l'agglomération se traduit en projet de création d'infrastructures nouvelles en investissement de matériel de transport, en mesure de la fluidité de la circulation.

Dans l'activité de transport, les responsabilités sont divisées. Les diverses composantes des transports sont gérées par des organismes distincts.

Un fossé existe entre les programmes sectoriels et les plans de développement urbain.

Les services de transport en commun ne desservent pas les points périphériques où la demande est forte, faute de routes circulables et d'infrastructures telles que des gares routières. La diversité des modes de transport n'est pas prise en compte dans la concession de routes urbaines. Une coordination est nécessaire si l'on veut que des transports urbains soient productifs et de

qualité. Cette coordination suppose une connaissance du rôle et des prérogatives des multiples intervenants afin de pouvoir confier aux organismes adéquats, la responsabilité des projets des programmes de développement. La diversité des structures institutionnelles ne permet pas d'en dresser une typologie bien précise.

Pour les transports publics de voyageurs, les compétences peuvent être partagées. Le réseau urbain pouvant être de la compétence de service technique ou directement de l'état. Les services de l'urbanisme assurent la programmation des infrastructures pour les transports publics de voyageurs en zone urbaine. Etant chargé de l'élaboration et la mise en place des plans d'urbanismes, l'état souhaite maîtriser la décision en matière de localisation des infrastructures. Les transports urbains laissent subsister un flou important en ce qui concerne la répartition des compétences. Ils sont en effet soumis aux mêmes règles que les autres types de transport, et à ce titre, il révèle sous bien des aspects de la compétence des services centraux. Les transports sont un élément de la gestion urbaine qui ne peut être saisi dans sa globalité que par les autorités locales.

A Dakar, les directions des divers ministères ainsi que les collectivités locales sont placées sous l'autorité du gouverneur régional, tandis que quelques autorités se répartissent certaines attributions propres à leurs secteurs :

- Les commissions régionales de circulation présidée par le gouverneur de la région de Dakar ;
- Les commissions départementales de circulation présidées par les préfets de départements ;
- La commission urbaine de Dakar (CUD) par son président ;
- Les communes par leurs maires.

Ainsi l'état et les collectivités locales interviennent dans le domaine de l'activité de transport urbain, au-delà de leurs prérogatives et de leurs fonctions au plan organisationnel et réglementaire, en tant bénéficiaire et ou bailleurs

Les ministères ou les organismes gouvernementaux responsables de la prise de décisions en matière de gestion et d'amélioration du système de transports sont :

- le Ministère de l'Équipement, des infrastructures, des Transports terrestres et des transports maritimes intérieurs,

- le Ministère de l'Environnement et de la protection de la nature,
- le Ministère de l'Économie et des Finances,
- le Ministère du Plan,
- le Ministère du Commerce,
- le Ministère de la Justice,
- le Ministère de l'Intérieur (Police) et des collectivités locales,
- le Ministère des Forces Armées (Gendarmerie),
- le Ministère du Tourisme et des transports aériens,
- le Ministère de l'Énergie et des mines,
- le Ministère de l'Industrie et de l'Artisanat,
- le Ministère de l'Urbanisme et de l'aménagement du territoire,
- le Ministère du patrimoine bâti, de l'habitat et de la construction,
- le Conseil Exécutif des Transports Urbains de Dakar (CETUD),
- et la Cellule de Coordination du Deuxième Programme Sectoriel des Transports (CELCO-PST2).

La coordination de l'activité gouvernementale en matière de transports et de circulation routière est assurée par le conseil des ministres, les conseils interministériels sur le secteur des transports et la circulation routière, les réunions interministérielles sur les transports, et les réunions de concertation avec les acteurs du secteur des transports (syndicats des transporteurs et des chauffeurs, police, gendarmerie, travaux publics, etc.).

Au niveau inférieur de l'administration centrale, l'autorité décisionnelle est déléguée par les instruments de la délégation de pouvoir et délégation de signature. Ceci, dans tous les cas où l'autorité locale doit résoudre les problèmes qui sont du ressort de sa compétence géographique.

Au niveau des collectivités locales, cette autorité décisionnelle repose sur des dispositions prévues par la politique de décentralisation et par les instruments législatifs et réglementaires prévus par le code de la Décentralisation.

Les lois, les règlements et les directives traitant des transports routiers, de la circulation routière et des routes portent essentiellement sur les dispositions contenues dans:

- le code de la route (partie législative et réglementaire)
- le décret 63.545 de 1963 portant réglementation des transports publics et privés de marchandises et ses arrêtés et directives d'application;
- la loi 74-20 du 24.06.1974 portant classement du réseau routier national et fixant le réseau domanial de ce réseau;
- l'arrêté interministériel n°150-97 du 14.12.1997 relatif au classement du réseau routier national;
- les textes réglementaires sur les transports urbains (l'exploitation et la conduite des taxis urbains);
- les directives d'application et mesures d'accompagnement pour l'organisation des transports routiers;
- le projet de réglementation des émissions de gaz résultant des transports routiers (projet de décret en cours d'approbation);
- autres mesures arrêtées pour répondre aux prescriptions issues du Sommet de Rio.
- Dans le cadre des normes relatives aux émissions, normes d'entretien ou les mécanismes incitatifs qui visent à réduire les émissions des véhicules, le projet de décret sur les émissions de gaz d'échappement des véhicules routiers à moteur renferme les valeurs admissibles suivantes:
  - Pour les véhicules à moteur essence ou gaz: 15% pour le monoxyde de carbone (CO) et 300 ppm (particules par millions) pour les hydrocarbures;
  - Pour les véhicules à moteur diesel: 25% pour l'opacité des fumées

## **CHAPITRE : 2 ANALYSE DES RESULTATS D'ENQUETES**

### **2.1 POPULATIONS ET ECHANTILLONS**

Notre thème « Enjeux et Perspectives pour la société de transport Dakar Dem Dikk » Nous impose de recueillir, d'analyser et d'interpréter les points de vue dans quatre partenaires et acteurs que sont : les utilisateurs, les receveurs, les conducteurs, les administrateurs de Dakar Dem Dikk.

Pour ce qui concerne les trois premiers nous avons pu en interroger quatre vingt dix (90 ) soit trente (30) par catégorie alors que pour les derniers à savoir les administrateurs bien que nous ayant voulu en interroger trente (30), nous n'avons pu le faire que pour une quinzaine.

En tout état de cause pour l'ensemble de cette population nous pensons avoir identifier et sélectionner les sujets les plus représentatifs pour nous fournir les éléments les plus significatifs.

## **2.1.2 INSTRUMENT DE LA RECHERCHE**

Nous avons pensé compte tenu de la richesse de notre thème concevoir un instrument unique permettant à toutes les populations cible de nous donner le maximum d'information pouvant engendrer une analyse pertinente de la situation que vit Dakar Dem Dikk.

Cet instrument unique est le guide d'entretien dont le nombre de question a été fort justement adapté à la cible visée. C'est ainsi que pour les utilisateurs le guide contient vingt (20) questions et pour les receveurs le guide contient dix (10) questions de même que pour les conducteurs ; il en est ainsi pour les membres de l'administration.

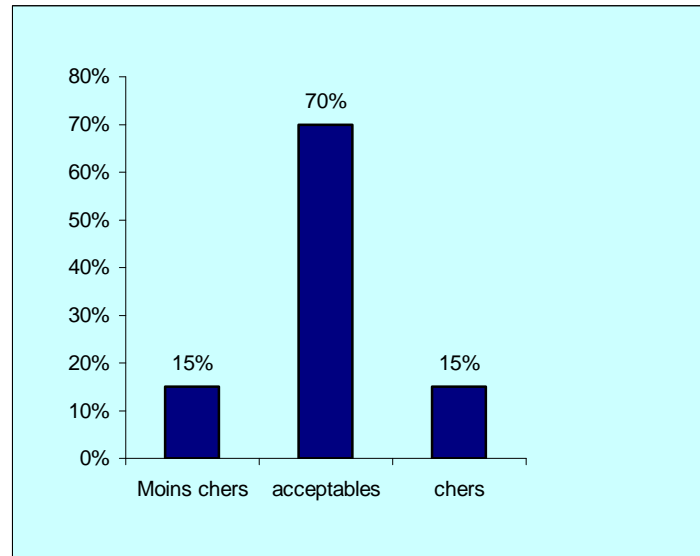
## **2.1.3 ANALYSE ET INTERPRETATION**

Nous avons retenu, pour une question de cohérence, à analyser et à interpréter dans un premier temps les réponses fournis par les utilisateurs, suivis de celles des receveurs qui sont en contact direct avec les utilisateurs, avant de traiter les informations fournies par les chauffeurs et les administrateurs.

### **2.1.3.1. DEPOUILLEMENT DU GUIDE D'ENTRETIEN ADRESSE AUX UTILISATEURS**

**Graphique 2 : Tarification et déplacements (Q : 1, 2 ,3)**





Source enquête 2007

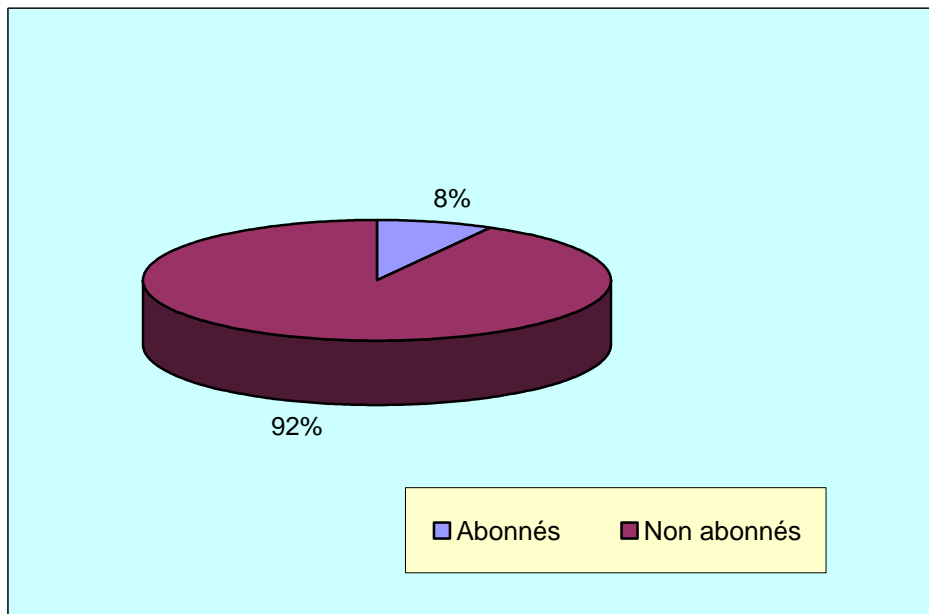
A la question de savoir comment trouvez-vous les tarifs de Dakar Dem Dikk les utilisateurs ont eu trois (3) positions nettement tranchées à savoir :

- 15 % d'entre eux considèrent que Dakar Dem Dikk est moins cher que les autres transports interurbains
- 70 % trouvent que les tarifs de Dakar Dem Dikk sont acceptables
- 15 % autres considèrent que les tarifs de Dakar Dem Dikk sont relativement chers.

Par contre à 100% des clients estiment que le système de vente des tickets dans le bus est tout à fait acceptable.

Par ailleurs, 90% des clients interrogés utilisent deux fois par jour et pratiquement sur les mêmes trajets les services de Dakar Dem Dikk, les 10% restants n'utilisent les mêmes services qu'une fois par jour.

### Graphique 3 : Service abonnement (Q : 4, 5, 6)



Source enquête 2007

A la question de savoir s'ils étaient abonnés à Dakar Dem Dikk, les utilisateurs ont répondu « non » à 92 % contre seulement 8 % qui, effectivement, sont abonnés. Ceci dénote une mentalité de gestion au quotidien des besoins courant du consommateur sénégalais.

Par ailleurs, la réponse à la question relative aux tarifs de l'abonnement confirme l'incroyable tendance au rejet du système de l'abonnement car plus de 80 % des utilisateurs jugent que les tarifs de l'abonnement sont chers.

La façon dont les utilisateurs consomment les tickets par section, montre avec exactitude la concentration des activités économiques et administratives au centre ville de Dakar. En effet, 92 % des clients interrogés consomment les tickets de la section 2 pour le prix de 175 F l'unité qui les amènent au centre de Dakar.

### **2.1.3.2 LA QUALITE DES SERVICES A DAKAR DEM DIKK**

(Q : 7, 8, 9, 10, 11, 12)

Généralement, les clients considèrent qu'ils voyagent dans des bonnes conditions en dehors des heures de pointe où l'on constate un manque criard de places assises. Les conditions de voyage, les services à bord sont dans l'ensemble acceptables, par contre, ils trouvent que pour le ramassage des usagers, l'attente est parfois trop longue sans pour autant exclure que le phénomène soit dû au problème de congestion engendré par la surpopulation de la ville de Dakar et l'importance des grands chantiers actuels en cours dans la ville. Ce phénomène de retard est encore plus remarquable quand il s'agit de la desserte de la banlieue, à cause essentiellement de la distance et des congestions déjà évoquées.

### **2.1.3.3 LA GESTION DES TRAJETS**

(Q : 13, 14, 15)

Les utilisateurs en répondant à ces questions se sont montrés unanimes car ils estiment que les arrêts de stop de bus sont trop espacés les uns des autres et ils trouvent la durée d'attente entre le passage de deux bus trop longue, surtout depuis le début des travaux routier dans la ville de Dakar. Ils considèrent que ces phénomènes ne sont pas du fait de Dakar Dem Dikk mais plutôt des conséquences de la gestion d'environnement.

### **2.1.3.4 CONDUITE ET GESTION LOGISTIQUE**

(Q : 16, 17, 18)

Les utilisateurs sans être indulgents avec Dakar Dem Dikk lui trouvent beaucoup de qualité. C'est ainsi qu'ils considèrent que ses conducteurs conduisent généralement bien et demeurent dans l'ensemble raisonnables. Les bus sont bien aérés et bien entretenus et que les 25 minutes ou plus qu'ils passent à l'attente d'un bus sont acceptables par rapport à l'encombrement de l'environnement.

### **2.1.3.5 COMPORTEMENT DES RECEVEURS ET HORAIRES DES TRAFICS (Q : 19, 20)**

Les utilisateurs de Dakar Dem Dikk trouvent à hauteur de 60 % que les receveurs sont polis et respectueux, tandis que les 40 % autres les trouvent irrespectueux et agressifs ; par ailleurs ils jugent que tous les horaires de travail leur conviennent.

Au vu de tous ce qui précède, Dakar Dem Dikk à des atouts certains qui devraient lui valoir d'excellents jours en matière d'exploitation du trafic interurbain.

## **2.2 DEPOUILLEMENT DU GUIDE D'ENTRETIEN ADRESSE AUX RECEVEURS**

Les receveurs sont en réalité le « front office » c'est-à-dire la partie visible directement en contact avec la clientèle pour cette activité de service public de transport en commun qu'offre Dakar Dem Dikk. Dès lors leur avis pourrait permettre l'amélioration ou la consolidation des activités de la société.

### **2.2.1 HORAIRES ET CONDUITE DE TRAVAIL**

(Q : 1, 2, 3)

Le point de vue des receveurs sur cette question est partagé, 70 % trouvent qu'ils ont des horaires de travail fatigants, les 30 % autres restants considèrent les horaires comme étant acceptables et adaptés, par contre à 100 % ils considèrent tous que les arrêts de ramassage des usagers ne sont pas trop longs mais par contre les conditions de travail sont généralement mauvaises pour 3 raisons, à savoir :

- L'affluence en termes de trafic est énorme
- L'état des routes laisse à désirer
- Les bus ne sont pas climatisés

## **2.2.2 RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**

(Q : 4, 5)

A l'unanimité les receveurs considèrent que leurs relations avec la clientèle ne sont pas bonnes du fait du grand nombre de réclamations et des exigences souvent affichés par ces dernières.

En outre, les receveurs se considèrent surexploités parce que disposant de très peu de jour de repos avec une indemnité compensatrice qu'ils considèrent largement insuffisante.

## **2.2.3 LES HORAIRES DE PRISE DE SERVICE**

(Q : 6, 7)

Les receveurs trouvent tout à fait normal l'heure à laquelle démarre leur travail parce que, disent-ils, ils sont dans l'obligation de servir les populations chaque jour dès le démarrage de l'exploitation. Cette conscience professionnelle associée à leur expérience, leur permet de neutraliser les récriminations et les insatisfactions de la clientèle.

## **2.2.4 CONDITIONS D'EXPLOITATIONS (Q : 8, 9, 10)**

Les receveurs affirment n'avoir aucune difficulté dans la commercialisation simultanée des tickets de la section 1 et 2 du fait de leur grande expérience professionnelle.

Ils sont par ailleurs partagés quant à l'utilité de la RSP (Réserve sans Programme) car 60 % d'entre eux considèrent que les RSP sont avantageuses, parce que permettant de remplacer les titulaires par le biais d'enregistrement d'heure supplémentaire. Tandis que, les 40 % autres considèrent que cette RSP n'est pas une bonne chose, parce qu'elles sont très contraignantes du point de vue organisationnel.

Les receveurs de Dakar Dem Dikk ont semble t-il une grande expérience professionnelle de la gestion de la caisse et des tickets, car globalement ils déclarent ne jamais enregistrer de manquants financiers à la fin de chaque journée de travail.

## **2.3 DEPOUILLEMENT DU GUIDE D'ENTRETIEN ADRESSE A L'ADMINISTRATION DE DAKAR DEM DIKK**

### **2.3.1 CONDITION DE TRAVAIL ET SITUATION FINANCIERE (Q : 1, 2, 3)**

Sur la base de l'échantillonnage interrogé, les employés de Dakar Dem Dikk sont tout à fait partagés quant à l'évolution positive des conditions de travail par rapport à l'ancienne structure qui était la Sotrac. Dans cette mouvance, tous considèrent que les moyens financiers de la société sont très limités raison pour laquelle le parc automobile, bien qu'étant insuffisant, ne bénéficie pas d'un entretien constant.

Ils considèrent cependant que Dakar Dem Dikk aurait pu s'en sortir avec l'assistance de l'état par le biais de subvention étant entendu que les ressources financières découlant de l'exploitation permettent jusqu'ici de couvrir les charges de fonctionnement.

### **2.3.2 MOTIVATION DU PERSONNEL ROULANT ET REAMENAGEMENT TECHNIQUE (Q : 4, 5)**

L'administration considère que la société devrait avoir pour objectifs de réaliser des réaménagements techniques, financiers et humains en faisant ce qui suit :

- Mise en place en nombre suffisant de bus
- Rendre permanent l'activité d'entretien du parc automobile
- Assurer une formation permanente au personnel roulant
- Réorganiser le maillage de Dakar

Ils avouent en même temps rencontrer des problèmes d'indiscipline avec le personnel roulant, surtout pour ce qui concerne les outils de travail et l'entretien courant du matériel roulant.

### **2.3.3 SATISFACTION DE LA CLIENTELE (Q : 6,7)**

Sans pour autant pouvoir justifier leurs réponses, le personnel de l'Administration affirme que Dakar Dem Dikk satisfait pleinement la population. Ils reconnaissent cependant qu'ils leur restent beaucoup à faire du point de vue de l'augmentation du trafic du fait notamment de l'accroissement exponentiel de l'urbanisation.

### **2.3.4. RENDEMENT DE DAKAR DEM DIKK (Q : 8)**

Le personnel administratif considère qu'uniquement l'arrivée de nouveaux bus pourrait permettre d'améliorer le rendement de l'exploitation de Dakar Dem Dikk.

### **2.3.5 DESSERTE ET CONCURRENCE (Q : 9, 10)**

L'Administration de Dakar Dem Dikk semble avoir une vision prospective assez ambitieuse, considérant ainsi que Dakar Dem Dikk pourrait dans un avenir proche desservir les régions du Sénégal et pas simplement Dakar et que leur type de véhicules actuels serait bien adapté aux conditions climatiques et routières du pays.

Par ailleurs, ils ont conscience d'être concurrencé par d'autres moyens de transport que sont les « bus horaires » des cars rapide, les minibus en autres. Ils souhaiteraient cependant que l'Etat apporte plus de rigueur dans le contrôle et la réglementation de la circulation.

## **2.4 DEPOUILLEMENT DU GUIDE D'ENTRETIEN ADRESSE AUX CONDUCTEURS**

### **2.4.1. HORAIRES DE TRAVAIL ET JOURS DE REPOS**

(Q : 1, 2, 3)

L'ensemble des conducteurs considère que leurs horaires de travail engendrent à leur niveau un état de fatigue constant. Ceux qui sont en banlieue prennent leur service à 3h et demi du matin pour finir à 21h 30. Tandis que, ceux qui sont à Dakar commencent à 5h 30 pour finir à 21h 30. A côté de cette situation le seul jour de repos que la société leur accorde par semaine semble largement insuffisant.

Ils ont conscience de trop travailler, avec tous les risques environnementaux que tous cela entraîne de même que le risque de somnolence, qui mettrait en danger la vie des passagers.

### **2.4.2 LA FONCTIONNALITE DES VEHICULES**



(Q : 4, 5, 6)

L'ensemble des conducteurs déclare préférer la marque Volvo plutôt que la marque Tata. Par rapport au kilométrage qu'ils parcourent par jour ils le trouvent exorbitant et épuisant du fait du niveau de la demande. En plus de tout cela ils ont des contraintes réglementaires qui leur imposent entre autre de ne jamais rouler à plus de 60 km/h.

### **2.4.3. LA RESERVE SANS PROGRAMME ET LA SURCHARGE DE TRAVAIL (Q : 7,8)**

Dakar Dem Dikk, dans un souci préventif, a mis au point un système de RSP consistant à toujours détenir une liste d'attente de conducteurs capables à tout instant de remplacer un autre défaillant.

Les conducteurs trouvent ce système intéressant et avantageux aussi bien pour la société que pour eux même, parce que nul n'est à l'abri d'un imprévu (maladie, évènement familial,...)

Quant à la question de savoir s'il leur arrivait d'oublier de s'arrêter à des points de ramassage, la majorité d'entre eux à répondu « oui » et explique cela du fait de la fatigue ou d'un manque de concentration momentanée.

### **2.4.4 CHOIX DES HORAIRES ET CLIMAT DE TRAVAIL**

(Q : 9, 10)

A la question de savoir s'ils aimeraient travailler à certaines heures plutôt qu'à d'autres 60 % des chauffeurs ont répondu « oui » sans pour autant donner les tranches horaires spécifiques tandis que les 40 % restants seraient prêts à se conformer aux horaires préétablis.

A l'unanimité ils déclarent tous travailler dans un climat social cordial et d'une bonne entente entre collègue.

### **CHAPITRE 3 : SOLUTIONS ET RECOMMANDATIONS**

Le transport des voyageurs doit être effectué dans les meilleures conditions de sécurité, de régularité, de confort et de propreté. Pour ce faire, l'exploitant doit à tout moment tenir le matériel roulant dans un état permettant d'assurer

normalement les services prévus au présent cahier des charges et d'offrir un nombre de places suffisant pour faire face aux besoins du public.

- L'entreprise doit assurer le bon déroulement des œuvres régulières en terme de respect des horaires. Elle doit prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter les heures de départ, les temps de parcours et les heures d'arrivée.
- elle doit vérifier la bonne adéquation de l'œuvre régulière à la demande de transport par la réalisation d'enquêtes, le comptage des voyages de chronométrages des temps de parcours.
- elle doit informer les voyageurs quand aux points d'arrêt du réseau qui doivent être équipés de poteaux dont l'installation et l'entretien incombent aux CETUD.
- disposer à bord de ses véhicules et des stations d'emplacement réservées à l'affichage d'avis intéressant les voyageurs. La nature des informations figurants dans ces emplacements doit impérativement être liée au réseau de transport concédé. Les bus doivent porter de manière très apparente à l'extérieur à l'avant et à l'arrière le numéro de la ligne, terminus de destination, schéma de ligne comportant arrêt et points de correspondance, principaux tarifs applicables, extraits de la réglementation .
- Réétudier les tarifs de l'abonnement, en faisant des publicités sur la réduction des tarifs ou encore en ajoutant un délai d'une semaine après expiration de chaque carte d'abonnement quelque soit la catégorie de la carte de l'utilisateur.
- Motiver les receveurs sur la bonne gestion de la caisse, en instaurant un système d'indemnité sur le salaire de chaque receveurs, qui durant tout un mois n'aurait pas fait de manquant financiers. Car sachant que gérer une caisse est un travail de longue envergure il est donc nécessaire de les récompenser.

- Séminaire de formation du personnel roulant de Dakar Dem Dikk surtout les receveurs qui constituent le « front office » séminaire axé principalement sur les techniques marketings de relation avec la clientèle. En leur apprenant à être plus patient et compréhensif avec la clientèle, quelque soit le motif.
- Revoir le système de jour de repos accordé aux personnels roulant car ils travaillent plus qu'ils ne se reposent et cela se répercute sur les usagers qu'ils oublient souvent de ramasser sur les arrêts de bus. Et ce manque de repos pourrait engendrer des accidents.

## CONCLUSION

La maîtrise du transport urbain est un élément indispensable dans le processus de développement d'un pays. L'intense activité économique des zones urbaines sous-tend un déplacement massif des populations. Ce phénomène est observé dans la ville de Dakar et sa périphérie. C'est ainsi que pour répondre à la demande très forte en terme de moyens de déplacement à moindre cout, les

autorités sénégalaises ont en 2001 créé Dakar Dem Dikk ; qui est une société de transport. Après près de six (06) d'exploitation, nous avons jeté un regard sur la société et sur ses perspectives de pérennisation. C'est ainsi que nous avons pu, au moyen de questionnaires, montrer quelques articulations du fonctionnement de la société Dakar Dem Dikk et aussi quelques difficultés qu'elle rencontre dans le cadre de son exploitation quotidienne. Les principales tendances qui se sont dégagées de cette étude nous ont amené à dresser le constat suivant :

Les services de Dakar Dem Dikk satisfont pleinement les usagers. Sauf qu'il y a quelques difficultés dues aux retards, dans l'attente des bus ce qui cause un important désagrément aux usagers. Ce retard s'explique tout simplement par la surpopulation de Dakar et l'importance des grands chantiers dans la ville de Dakar.

Dakar Dem Dikk, avec à son actif un parc de 410 bus, pourrait supporter l'extension éventuelle du réseau, sans pour autant que cela n'affecte de quelque manière que ce soit l'entreprise. D'ailleurs les initiatives pour son extension et développement, afin de le rendre encore plus performant ne manquent pas. Surtout si les infrastructures routières sont bonnes.

Dans cette optique, par rapport aux perspectives de pérennisation de Dakar Dem Dikk, les principaux enjeux que la société doit maîtriser tournent autour des points suivants : la maintenance et la réparation du parc automobile, la satisfaction du personnel à travers la prise en compte de ses besoins réels afin d'optimiser leur rendement, le réaménagement du dépôt de Thiaroye et la multiplication des garages de relais fonctionnels et suffisamment fournis en pièces de rechange et en ressources humaines pour parer aux éventuelles pannes et besoin sur le terrain.

L'ambition fermement déclarée de la société Dakar Dem Dikk que de couvrir dans un proche avenir l'ensemble du territoire Sénégalais nous semble nettement réaliste, mais cela passe avant tout par la maîtrise du réseau dakarois et de la satisfaction de la demande du marché de la ville de Dakar et de ses environs.

Pour cela, l'Etat doit également jouer sa partition pour favoriser le développement de la seule société de transport urbain d'envergure au Sénégal, en réalisant des infrastructures routières qui désengorgeraient la Ville de Dakar et sa périphérie et limiteraient l'impact des congestions trop fréquentes que l'on observe sur les performances de la société Dakar Dem Dikk. L'Etat doit aussi veiller à l'application de la législation en ce qui concerne le comportement des conducteurs et autres usagers sur la voie publique ; il est coutume de voir un véhicule quelconque que garé sur les stations de ramassage réservées aux Bus de Dakar Dem Dikk.

En définitive, la société Dakar Dem Dikk constitue une réelle opportunité en ce qui concerne la résorption des problèmes relatifs au transport urbain au Sénégal. Des efforts restent cependant à faire pour que la société puisse atteindre pleinement ses objectifs et desservir toute l'étendue du territoire Sénégalais.