Dédicace

A Raïssa MAMINA ma sœur qui m'a toujours accompagnée ;

A mon père Daniel MAMINA ;

A ma mère Laurence MAMINA ;

A tous mes oncles et tantes ;

A tous mes frères et sœurs MAMINA ;

Je dédie c Mémoire.

Remerciements

L’aboutissement de ce travail n’aurait pas été facile sans l’aide et les conseils de certaines personnes que :

Je tiens ici à leur exprimer mes sincères remerciements et aussi ma profonde reconnaissance.

De mon père et ma mère, qui ont contribué incessamment à mon éducation. Vous trouverez dans ce travail l’expression de toute mon affection, ma gratitude et ma profonde reconnaissance.

J'exprime mes sincères remerciements à tout le corps professoral du département de l’IST du Croupe Sup De Co pour la qualité des connaissances qu'il m'a inculquées durant mon cursus universitaire.

Mes remerciements vont de tout cœur à monsieur ALASSANE Adama SY, mon directeur de mémoire, pour sa constante disponibilité et ce, malgré ses nombreuses occupations. Grâce à ses conseils et ses encouragements, et surtout à son encadrement de proximité, mon projet a pu être une réalité. Je vous remercie pour la confiance que vous avez placée en moi en acceptant d'assurer mon encadrement. Acceptez monsieur, l'expression de mes sincères remerciements.

Mes remerciements vont également à monsieur Diouf Cheick, le chef de methode et analyse de 3D pour son soutien. Mes remerciements s'adressent aussi au personnel de la société DDD pour leur encouragement et soutien combien inestimable.

J'exprime également ma reconnaissance :

A monsieur ALASSANE FALL Directeur de L’IST ;

A tous ceux qui ont bien voulu se prêter à nos questions et entretiens;

A tous mes ami(e).

LISTE DES ABREVIATIONS ET SIGLES

APIX : Agence national chargé de la promotion des investissements et de grands travaux.

ANOCI : Agence nation pour l'organisation de conférence islamique.

CETUD : conseil exécutif des transports urbains de Dakar.

DDD : Dakar DEM DIKK

DTT : Direction des transports terrestres.

DPS : Direction des prévisions statistique.

PAMU : Programme d'amélioration de la mobilité urbain.

PVD : Pays en voie de développement.

SOTRAC : Société des transports en commun du cap vert.

TPU : Transport public urbain.

UEMOA : Union économique et monétaire ouest africaine.

OCDE : Organisation de coopération et de développement économique.

IDH : Indice de Développement humain.

NEPAD : Nouveau partenaire pour le développement de l'Afrique.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau n°1 : Repartions spéciale et densité en l'année 2004

Tableau n°2 : Revue synoptique du cadre théorique

Tableau n°3 : Lignes et dessertes le sous réseau de la banlieue

Tableau n°4 : lignes et dessertes le sous réseau

Tableau n°5 : Quelques chiffres de régression des activités de 3D

Tableau n°6 : analyse menace et opportunité é

Tableau n°7 : Evolution de la population de Dakar

Tableau n°8 : appréciation pour la construction des infrastructures routières.

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique n°1 : Répartition de la population régionale selon l'âge

Graphique n°2 : Appréciation de la satisfaction pour le compte de DDD

Graphique n°3 : Appréciation de l'accueil

Graphique n°4 : l'information a la clientèle

Graphique n °5 : système d'information

Graphique n °6 : Horaires de circulation

Graphique n°7 : difficulté aux arrêts de bus

Graphique n°8 : Appréciation sur la circulation des autobus

Graphique n°9 : Appréciation sur la sécurité

Graphique n °10 : Appréciation sur le confort

Graphique n °11 : Appréciation sur la propreté

Graphique n° 12 : évaluation global de la satisfaction

Graphique n °13 : Répartition des effectifs par catégorie et par sexe

Graphique n° 14 : la part de marche de DDD

Graphique n°15 : Appréciation sur la construction des infrastructures routières.

SOMMMAIRE

INTRODUCTION…… **7**

PREMIERE PARTIE : CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE

CHAPITRE I : CADRE DE L'ETUDE……8

CHAPITRE II : METHODOLOGIE DE RECHERCHE ……...23

DEUXIEME PARTIE : ENVIRONNEMENT DE L'ETUDE

CHAPITRE I : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE DDD……..26

CHAPITRE II : FONCTIONEMENT DE L'ENTREPRISE DDD…….....…..36

CHAPITRE III : EVOLUTION DE TRANSPORT DANS L'ENTREPRISE...50

TROISIEME PARTIE ANALYSE ET RECOMMANDATION

CHAPITRE I : PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS DE L'ETUDE……

CHAPITRE II : ETUDE D'ANALYSE DES PAMU ET PROPOSITION DE SOLUTION……

CHAPITRE : RECOMMANDATION D'EVOLUTION ……..

CONCLUSION……

Premiere Partie

Cadre theorique et methodologique

CHAPITRE I

CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE

Ce cadre présente l'étude et tous les éléments théoriques en relation avec le travail.il explicite le sujet a travers son lieu d'étude, la problématique et ses hypothèses, en définissant des objectifs a atteindre, et renvoi a la littérature utilise pour produire l'ouvrage.

SECTION I : Le cadre de l'étude

1/-Situation géographique :

Doté d'une superficie de 196 712 Km² le Sénégal se situe à l'extrême la plus occidentale du continent africain. Il est limité au nord par la Mauritanie, a l'ouest par la Gambie et l'océan atlantique sur une façade de 500 Km, au sud par la Guinée et la Guinée Bissau, enfin à l'est par le Mali. Etant au confluent des grandes routes maritime et aériennes entre les Amériques, l'Europe et l'Afrique, le Sénégal une situation géographique qui est en tant que telle un atout incontestable.

2/-La population :

La population du Sénégal est estimée à environ 12 000 000 habitants en 2010. Ces caractéristiques principales sont les suivantes :

Un fort taux de croissance : 2,9% ;

Une extrême jeunesse de la population et une grande diversité ethnique : on dénombre environ prés de quinze groupes ethniques ; une densité moyenne de 35 habitants au Km²

Population 42% ont moins de 20 ans, 51% ont plus de 20ans à 60 ans et 7% ont plus de 60ans

3/-Organisation administrative :

Le Sénégal est divisé en 14 régions administratives dont les chefs lieux sont les principales villes.

La région de Dakar qui est notre lieu d'étude est peuplé d'environ 3 000 000 habitants est considère comme le poumon du pays.

La région de Dakar est divisée en quatre départements que sont : Dakar, Guédiawaye, Pikine et Rufisque, elle comprend trois communes : Bargny, Diamnidio et Sebikokane, quarante trois communes d'arrondissement dont Ouakam qui est le lieu ou DDD se situe.

Source : enquête ménage CAUS/2001/PDU Dakar horizon 2025

4/-CONTEXTE DE L'ETUDE

Le secteur du transport public est caractérisé par une concurrence accrue en raison de la forte demande entre DDD et un secteur artisanal exploitant des minibus appelés cars rapides, Ndiaga Ndiaye selon le cas mais aussi des taxis et des clandos. De ce fait les règle de la convention ne sont pas respectés, les pratiques réelles s'avèrent relativement complexes et reposant sur plusieurs éléments : essentiellement en heures creuses. Les lignes de desserte en faveur du concessionnaire en l'occurrence DDD semblent empruntées frauduleusement par ces exploitants.

Le système actuel d'exploitation, DDD risque de perdre une bonne partie du marché, faute de moyens logistiques appropriés pour une bonne coordination des activités. Ceux qui sont utilisés présentement sont en déphasage et ne permettent pas d'assurer la régularité et la vitesse commerciale. Or le niveau de trafic qui détermine l'équilibre économique d'une ligne ou d'un ensemble de lignes est directement lié à l'efficacité de l'exploitation et à la qualité du service offert dont les facteurs essentiels sont la régularité et la vitesse commerciale évoquées ci-dessus.

Il s'ajoute la croissance dermographique rapide , une congestion permanente de la voirie , les multiples chantiers sur les principales artères de la ville et les déplacements de la population dans la région de Dakar , le secteur du transport public souffre.

Ainsi pour une meilleure exploitation, il faut nécessairement une amélioration permanente.

SECTION II : LA PROBLÉMATIQUE

Le contexte actuel veut que le développement des pays d'Afrique en matière de transport en général et du transport urbain en particulier réponde aux attentes de la population.

Ainsi, de plus en plus les usagers des services de transport public urbain font face à des difficultés à se déplacer rapidement en sécurité et confort.

C'est le cas de la société DAKAR DEM DIKK qui connait des manquements et des irrégularités concernant la qualité de certains de ses services.

La gestion des activités dans le secteur du transport public urbain englobe un ensemble de problème de la satisfaction de la population.

Il s'agit des problèmes d'ordre opérationnel et technique pouvant entraver le déroulement normal du transport public urbain.

On peut se focaliser sur :

- **Les contraintes d'exploitation qui entraver la satisfaction de la population en en Premier lieu :**

Dans ce type de problème, les contraintes sont particulièrement fortes : le manque de financement pour l'acquisition ou l'achat des pièces détachées de rechanges, le parc automobile vétuste et réduit suite a des nombreuse pannes, les autobus en détresse a l'état de la voie, la qualité de service offerte non satisfaisante etc. a ces contraintes techniques, s'ajoutent des difficultés organisationnelles endogènes et exogènes à l'entreprise. Tous ces facteurs ont des répercutions sur l'exploitation de ce système complexe et de la satisfaction de la population.

- **Les contraintes d'aménagement du territoire en second point :**

La population de la ville de Dakar accru ces dernières décennies ce qui entraine naturellement de manière mécanique les besoins de déplacement mais hélas sont portant une bonne politique d'aménagement territorial car l'équité territoire qui renvoie au maillage (réseau routiers structurants) cohérent de tous les quartiers du territoire notamment en reliant et facilitant l'accès des zones d'activité et de résidence n'étais pas bien mener.

- **Les contraintes d'infrastructure routière en dernier lieu** :

La ville de Dakar pose très souvent des problèmes d'espace pour la construction ou l'élargissement de routes a grande capacité, contrairement a la demande de déplacements qui ne cessent d'augmenter dans la région de Dakar.

En effet, il n'ya non seulement pas assez d'infrastructures routières permettant la satisfaction des besoins de la population mais il ya un manque de panneaux de signalisation optimal et des marquages au sol.

Ainsi, au vu de ce qui précède, nous nous pouvons dire que nous dirigions vers un problème global d'inadéquation entre l'offre et la demande de transport public due par des contraintes au niveau d'exploitation de DDD, d'aménagement du territoire et d'infrastructure routières :

Comment faudrait – il améliorer le système de transport public urbain pour mieux satisfaire la population ?

Pour répondre a cette question centrale, il est important d'analyser trois leviers stratégiques. Nous faisons référence aux questions de recherche spécifiques disposées ci-dessous :

Quel effet le réaménagement du territoire pourrait apporter sur la mobilité de transport public ?

En quoi la construction des infrastructures routières pourrait contribuer comme solution aux maux actuels de transport public ?

Apporter des réponses provisoires aces question de recherche spécifiques, serait une manière explicite de répondre à la question centrale.

SECTION III : LES HYPOTHÈSES DE LA RECHERCHE

Pour bien mener notre étude, nous présenterons les hypothèses qui vont nous permettre de mieux cadrer notre thème :

A /Hypothèse relative aux questions de recherche spécifique :

A1/hypothèse relative a la question : Quel effet le réaménagement du territoire pourrait apporter sur la mobilité de transport public?

La décentralisation du centre ville de Dakar vers la périphérique des activités relevant du tertiaire supérieur tel que services aux entreprises, activités financières et sièges sociaux joue un rôle important dans l'articulation des différentes interprétations de la recomposition des centralités urbaines.

Mettre en place une bonne planification, une volante politique, une vision réelle de ce que l'on veut, le réaménagement du territoire pour une meilleure harmonisation des politiques de décentralisation pourrait permettre d'améliorer la mobilité de transport public en favorisant l'accessibilité dans les différentes zones ou quartier du capital.

A2 / hypothèse relative a la question : en quoi la construction des infrastructures routières pourrait contribuer comme solution aux maux actuels de transport public ?

La construction des infrastructures routières pourrait permettre la fluidité de circulation des moyens de transport.

A3/hypothèse relative a la question : Quelle solution pour les contraintes d'exploitation que la société Dakar DEM DIKK fait face ?

La solution pour les contraintes que la société Dakar DEM DIKK fait face est que l'état doit verse sa part de compensation financière a la société afin d'augmente son stock en pièces détachées et de permettre une meilleure exploitation.

B/ Hypothèse centrale : Comment faudrait - il améliorer le système de transport public urbain pour mieux satisfaire la population ?

Trois leviers fondamentaux pour la réussite de l'amélioration de la mobilité de transport public urbain.

Il faut une bonne politique de réaménagement du territoire, la construction d'infrastructure routière et d'une bonne gestion d'exploitation au sein de DDD afin que la population soit satisfaite de la qualité de service offerte.

Toutefois, le développement de transport public de qualité satisfaisante n'est possible que si les pouvoirs publics prennent pleinement conscience de l'état de dégradation du secteur, et comprennent qu'ils doivent et peuvent intervenir efficacement.

Il faut privilégier l'unicité de la gestion des ressources, mobilisées et écarter l'éclatement des fonds alloués au financement des transports publics urbains.il apparait urgent qu'en Afrique subsaharienne notamment a Dakar la volonté politique se meuve pour explorer chacune des pistes ici dégagées en vue de trouver des sources de financement fiables des transports publics et développer durablement cette activités économique de grande importance.

SECTION IV : L'OBJECTIF DE LA RECHERCHE :

a) Objectif général

L'objectif générale de cette étude consiste à analyser les différents paramètres des contraintes auxquels est confronte DDD pour satisfaire la population et les recommandations proposés contribueront à améliorer les contraintes aux quels sont confronte les usagers des transports public collectif et va même au delà c'est-à-dire favoriser le développement économique de la population.

Ce qui nous a motives a traiter ce sujet est que les usagers de DDD se plaignent de la qualité de service qu'offre cette dernière, ce qui n'entraine non seulement le mécontentement mais une insatisfaction des clients car plus de 32,92% des clients ne sont pas satisfait du service qu'offre la société.

Donc notre objectif général c'est de proposer des axes d'amélioration des problèmes tant stratégique ou organisationnelle liées au transport et de la qualité du service qu'offre DD, il a pour intérêt d'apporter des pistes d'amélioration aux problèmes que rencontre le département d'exploitation.

b) **Objectifs spécifiques**

A travers cette étude, nous chercherons à : Identifier les contraintes rencontrées et leurs causes dans l'exercice de l'organisation des stratégies liées au transport public urbain en matière d'améliorations continues par Dakar DEM DIKK

Mettre en place des dispositions logistiques afin d'améliorer la qualité du service pour répondre aux attentes des clients ainsi que a leur satisfaction;

Permettre à cette entreprise de mettre en place un système de prévention sur la base des causes identifiées.

SECTION V : Revue critique de la littérature

Dans le cadre de notre recherche sur l'étude et l'amélioration de la mobilité de transport public urbain cas de Dakar DEM DIKK, une recherche de bibliographique sur le thème de la mobilité de transport en générale et de la satisfaction des usagers en particulier a été entreprise.

Néanmoins quelques auteurs ont attirés notre attention ; et nous ferons référence par exemple à Jean Maurice Bidault et Maurice Jallageas qui affirme que pour tous les usagers de transports publics la qualité de service est fondamentale ! Aussi l'adoption des critères propres à la qualité de service est pour les transporteurs un atout concurrentiel important.

Wilfried OWEN qui affirme que « Les transports ont une importance unique du fait qu'ils concourent au succès et à l'échec de presque toutes les autres activités économiques »,

Ce qui est réel puisque le transport sert de pont entre les lieux de productions (usines de fabrication lieu de travail....etc.) entre eux d'une part, puis les lieux de production et les marchés de consommation d'autre part.

L'étude de BRAHIM R. (1988) montre que la croissance urbaine a un impact considérable sur le système des transports. Dans son rapport, l'auteur explique que l'extension de la ville de Casablanca au Maroc a modifié considérablement son système de transport. Il souligne également que l'insuffisance des moyens de transport collectif a contribué au développement des transports individuels notamment la voiture particulière.

Dans son étude sur les transports collectifs dans les villes Africaine, TAPSOBA-KABRE C. (1989) identifie et analyse les difficultés de mise en place et de maintien des transports collectifs dans le système de transport de Ouagadougou. Elle propose la volonté politique comme stratégie de développement et de pérennisation des transports collectifs.

En tous ces auteurs qu'ils ont abordés les différents axes concernant le transport collectif urbain nous avons remarqué qu'ils ont mis l'accent que sur l'aspect économique que ce dernier peut apporter mais ont moins parlé sur la satisfaction des besoins qu'attende la population.

Cette recherche documentaire nous a permis non seulement d'avoir des connaissances sur les transports de façon générale mais aussi d'acquérir des notions dans le domaine des transports publics urbains .

Ce pendant il faut aussi noter que très peu d'études ont été réalisé sur la ville de Dakar et toutes celles qui ont été réalisé ne concernent pas la satisfaction de la population.

Notre mémoire consiste donc à analyser en profondeur la mobilité de transport public urbain pour la satisfaction de la population.

Nous regrettons toute fois que ces ouvrages particulièrement intéressent dans leur grande ligne ne laisse aucune place aux problèmes lié à la satisfaction de la population. .

SECTION VI : Définitions des Concepts:

A cette étape de l'élaboration du cadre théorique, la clarification de quelques concepts et de chacune des variables est alors indispensable. Il est tenu donc de définir certains concepts. Dans le domaine du transport comme dans tous les domaines d'ailleurs, l'emploi des termes techniques sont très courant. Pour ce faire, nous allons au préalable définir quelques concepts clés pour la bonne compréhension de notre étude.

La croissance urbaine :

Elle est comprise comme une expansion de l'aire géographique mais aussi une explosion démographique sur un territoire.

La stratégie :

Plusieurs définitions de la stratégie ont été faites :« La stratégie est l'ensemble des actions décidées par une entreprise en fonction d'une situation particulière » (Von Neumann et Morgenstern)« La stratégie est la détermination des buts a long terme de l'entreprise et le choix des actions et de l'allocation des ressources nécessaires a leur atteinte « Élaborer la stratégie de l'entreprise, c'est choisir les domaines d'activité dans lesquels l'entreprise entend être préservée et allouer des ressources de façon à ce qu'elle s'y maintienne et s'y développe. » Plusieurs dimensions dans la stratégie: Peut-être considérée comme stratégique

Toute démarche qui repose sur la définition des buts à Long Terme et la détermination des moyens pour les réaliser (BUT)

Dans un univers concurrentiel et changeant, la stratégie est une perspective permettant des décisions qui exprime le choix de positionnement de l'entreprise et le déploiement des ressources afin d'établir une différence par rapport a ses concurrents.

La stratégie devrait permettre a une entreprise d'obtenir et/ou protéger un avantage concurrentiel. C'est une suite de décisions et d'actions au service d'une politique.

Transport Routier :

Où transport par route peut être défini comme « une convention par laquelle le transporteur s'engage moyennant un prix à faire lui-même parvenir une personne ou une chose en un lieu déterminé par voie routier.

Mobilité urbaine :

L'émergence du concept de mobilité urbaine, grâce à l'ouverture du domaine des transports urbains aux sciences sociales, permet un renouvellement de la recherche sur les transports et un en richement sur les études urbaines.

Aujourd'hui pour les spécialistes comme pour les techniciens la mobilité n'est pas qu'une question de transport mais intègre une dimension sociale importante.

Cela signifie qu'il est nécessaire de replacer l'individu u centre de la réflexion ou dans tous les cas de ne pas l'écarter de la réflexion. Un tel point de vue est prometteur pour l'avenir des politiques de gestion des déplacements en ce sens ou il assure la garantie d'une meilleure qualité de la vie en ville, autrement un développement urbain durable.

La congestion :

Elle désigne l'évènement qui survient lorsque la capacité d'un réseau est dépassé par la demande.des lors la congestion engendre encombrement, engorgement.

En matière de circulation urbaine une simple définition d'un système congestionné selon l'OCDE, consiste à dire que les véhicules dégagés sont moins nombreux que ceux qui faisaient la queue (autrement dit des véhicules ont du attendre plus d'un feu rouge pour franchir l'intersection)

Infrastructure routière :

Elle caractérise le tracé et la surface de la route et plus largement les trottoirs, bande d'arrêt d'urgence fossés, les équipements (signalisation horizontale et verticale ilots panneaux, tête de ponts…) plantation (alignements bosquets…)

Autrement dit et pour simplifier, le terme infrastructure routière la route et ses abords.

Toutefois, il faut distinguer le terme infrastructure routière et environnement routier qui caractérise une « scène »plus large en intégrant le paysage (champs, urbanisation).

Transport collectif :

Le transport artisanal : souvent qualifié de **transport « informel »** englobe toutes les formes de transport non organisées par la puissance publique, relevant d'une initiative individuelle non contrôlée et non sanctionnée, et fonctionnant de manière informelle et illicite avec des degrés divers (CERVERO 2000, in GODARD (2002))

Route : désigne dans le vocabulaire technique de l'ingénierie routière, une voie ou des voies destinées exclusivement à la circulation routière des véhicules usager

La voie : tout endroit destiné à la circulation des différents usagers (véhicule, piétons)

Transport urbain : le transport urbain est un secteur clé de l'économie d'une ville, c'est un outil au service de la production et de la consommation.

Réseau : c'est un ensemble d'itinéraires de ligne plus les points d'arrêts

Le graphicage : c'est la programmation sur chaque ligne la circulation des véhicules a pour objectif d'offrir une capacité de déplacements adaptée aux besoins ainsi de répondre aux contraintes horaires de la demande de déplacement

L'aménagement du territoire :

C'est l'art ou la technique de disposer dans l'espaces les hommes et leurs activités, il a comme objectif majeur et parfois contradictoire l'accompagnement du développement économique des territoires et de la réduction des inégalités spécial

La pertinence du sujet :

L'étude et amélioration de la mobilité de transport urbain qui fait l'objet du thème de notre mémoire requiert une importance capitale car il nous permettra de montrer :

L'importance d'une démarche logistique de transport au sein d'une entité comme Dakar DEM DIKK.
Les points stratégiques d'amélioration de la qualité pour la satisfaction des usagers.
Ce besoin de toujours faire plus, de satisfaire les clients exige aux entreprises qu'elles établissent des relations plus étroites avec leurs services.
L'époque est révolue où un seul service remplissait toutes les tâches et avait le contrôle sur toute la chaîne. De plus en plus ils sont désormais en contact direct avec les autres services de l'entreprise.
Ainsi, le conducteur n'est plus seulement un technicien, il devient un agent chargé des relations avec le client que l'on intitule désormais « agent commercial de conduite » le contrôleur devient également un agent d'éducation civique tous les métiers doivent évoluer vers la qualité de service.
La qualité se service est importante pour DDD il s'agit d'un élément de fidélisation, de comparaison et de différenciation entre DDD et ces concurrents.

Délimitation du sujet :
Le thème de mémoire *«* étude et amélioration de la mobilité du transport urbain cas de 3D *»* s'insère dans le cadre d'une analyse des services qu'offre la société DDD.
En effet, lors de transport, un certain nombre de services sont rendus aux usagers. Il s'agit de les identifier et d'en faire une évaluation dans le but de satisfaire les clients.

Plusieurs structures complémentaires interviennent lors de la mobilité de transport. Cependant nous nous limiterons aux plus importants qui peuvent interagir directement sur la satisfaction des clients.
Il s'agit entre autres d'une maitrise de l'aménagement territorial et des infrastructures routières D'autres structures est chargées des formalités d'escale, à travers la procédure d'arraisonnement, C'est la CETUD.

L'activité de transport urbain est un maillon essentiel de politique développement l'économie et social sénégalaise.

Afin de pouvoir occuper cette place de leader, des services de qualité doivent être rendus pour une satisfaction des clients allant au-delà même de leurs attentes.

Cependant, sans une bonne coordination des interventions de tous les acteurs tous les efforts déjà consentis à travers l'application des différents programmes ne pourront pas fournir des résultats. Il est dés lors nécessaire de mettre l'accent sur la disponibilité et la qualité des services au sein dynamique et unie.

CHAPITREII:

CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

La préparation est une phase indispensable qui améliore l'efficacité du travail de la recherche en permettant notamment au chercheur de gagner du temps et de tendre à l'exhaustivité. Pour ce faire il est important de procéder à la collecte des informations permettant une appréhension objective du sujet d'étude.

La préparation de notre étude a consisté à recueillir les informations interne et externe de la société, et des questionnaires auprès des personnes en services que nous avons jugés en rapport avec le sujet. Nous avons utilisé les rapports d'activités afin de comprendre la nature des difficultés qui apparaissent au niveau de la gestion d'exploitation.

I/- Techniques d'investigation :

Dans l'élaboration de notre travail, nous avons eu recours à certaines techniques.il s'agit entre autre de la recherche documentaire et des entretiens avec des professionnels, des interviews avec chaque acteur qui nous ont fait part de leur rôle ainsi que des éventuelles difficultés dont ils sont confrontent.

II/-L'échantillonnage :

Précision à ce stade que notre population cible pour pouvoir effectuer nos enquêtes de terrains sont les usagers de DDD de la banlieue (liberté, grand Dakar HLM…) ce choix n'est pas fortuit puisque ces derniers sont les concernés.

Les habitants âges de 25 ans et plus constituent la population cible de notre étude, on a choisi d'interroger seulement les individus de 25 ans et plus car cet âge nous a semblé raisonnable pour la collecte de réponse significatives.

En effet, notre enquête porté sur un échantillon de 100 individus et visant a apprécier et analyser les comportements de mobilité de transport public urbain.

Guide d'entretien :

Pour avoir le point de vue des professionnels sur la question centrale, nous avons solliciter les entretiens avec chacun des différent questions cadre aux questions liées a la mobilité en générale.

C'est a ce titre que nous nous sommes entretenus avec M. ABLAYE SY de la section aménagement et trafic du CETUD, avec M.DIAW de la Direction des transports terrestres et avec M. Diouf chef de division méthodes et analyse de DDD et enfin M. le chef de service de la maintenance DDD.

Pour finir, nous avons utilisé deux types de questionnaire, un pour le directeur de l'exploitation et un autre pour le chef du service méthode et analyse et les adjoints aux chefs de service. Ceci dans le but de parfaire notre collecte et de confirmer toutes nos découvertes.

III/- La recherche documentaire :

Nous avons procédé à une recherche documentaire, premièrement au sein de la dite entreprise (Dakar DEM DIKK) et ensuite au sein du service d'analyse et méthode et gestion d'exploitation. Nous avons de même consulté des moteurs de recherche sur internet, cela nous a fourni des informations récentes et importantes sur notre sujet.

Nous avons poursuivis notre recherche documentaire, en utilisant des rapports d'activité mensuelle et annuelle de Dakar DEM DIKK, présentant l'évolution des activités et des incidents constatés. Mais aussi des documents évoquant l'histoire de la société Dakar DEM DIKK, Certains documents, supports de cours sur la pratique du transport public urbain (TPU) nous ont aussi beaucoup aidés.

VI/- La collecte des données :

Les données ont été collectées auprès des usagers de Dakar DEM DIKK à l'aide d'un questionnaire à travers lequel nous avons essayé de recueillir le maximum d'informations utiles pour notre recherche.

Le questionnaire d'enquête est constitué d'une fiche remplie auprès d'un usager age de 25ans et 45ans.

La fiche individu se compose des caractéristiques des critères d'évaluation de la satisfaction.

V/- **Traitement et analyse des données :**

Après la phase des enquêtes et entretiens, nous avons procédé au traitement des données collectées. Nous avons fait d'abord un dépouillement manuel qui nous a permis de procéder au regroupement des données, aux calculs des pourcentages et à la mise en évidence de certaines tendances.

Ensuite un traitement à l'ordinateur à travers les logiciels Excel et Word a permis de saisir et d'élaborer des graphiques et des tableaux statistiques. Ces tableaux et graphiques nous ont permis d'analyser et d'interpréter les différents phénomènes.

VI/- Les difficultés rencontrées :

La réalisation de ce travail n'a pas été facile car nous avons été confrontés à de nombreuses difficultés. Nous avons eu à faire face à des difficultés de tout ordre, notamment :

Confidentialité : de nos jours avec l'espionnage, la concurrence accru chaque entreprise reste assez vigilante pour ce qui est de donner des informations sur son entreprise, concernant 3D d'autres informations nous ont été refuse parce que les journalistes venaient de plus en plus chercher les informations et l'ordre venant de l' hiérarchie étais de ne pas diffusé l'information n'importe comment sous prétextes que ces derniers peuvent venir se renseigne en disant qu'ils sont les étudiants.

Disponibilité : il nous a pas été facile de prendre des rendez vous avec des acteurs et experts évoluant dans le domaine des transports le fait de leur indisponibilité. S'agissant aussi des échantillons que nous avons eu à ciblé pour remplir les questionnaires, car ils paraissaient sceptiques par rapport à l'authenticité du questionnaire.
Cependant nous avons réussit à surmonter toutes ces difficultés en parvenant à l'achèvement de notre recherche.

DEUXIEME PARTIE

ENVIRONNEMENT DE L'ETUDE

CHAPITRE I

PRESENTATION DE LA SOCIETE DAKAR DEM DIKK

La gestion du transport est un facteur très déterminant dans un processus de développement, notamment dans les villes des pays moins avancés. C'est dans ce cadre que la ville de Dakar est confrontée, de nos jours à d'énormes difficultés quant à la prise en charge des besoins de tous les usagers.

En effet, dans cette ville la diversité des motifs de déplacement impose une certaine nécessité de formalisation des systèmes d'exploitation et une tentative d'amélioration des réseaux par des stratégies. Parmi ces derniers, celui de la société Dakar Dem Dikk (DDD) offre le meilleur cadre d'étude.

HISTORIQUE DE LA SOCIETE :

1971, création de la SOTRAC qui prend le relais de la RTS (Régie des Transports du

Sénégal) qui avait pour vocation le transport du personnel de l'administration;

1997, signature du premier projet transport urbain qui induit une réforme institutionnelle majeure avec la création du Conseil Exécutif des Transports Urbains de Dakar : le CETUD

1998, liquidation de la SOTRAC

2000, création de DDD

2002, lancement du deuxième projet de transport urbain : le Programme d'amélioration de la mobilité urbaine : PAMU

La crise de la mobilité

Les conditions de déplacement se sont dégradées depuis la faillite de la SOTRAC. En effet, les classes moyennes, fonctionnaires ou enfants de fonctionnaires bénéficiaient des tarifs réduits.

Le réseau était conçu selon un schéma radioconcentrique pour faciliter les déplacements vers le plateau où sont situées les administrations.

La régression puis la disparition de la SOTRAC a donc pénalisé ces catégories d'utilisateurs qui ont du se tourner vers le transport artisanal.

Les difficultés de déplacement se sont par la suite accrues avec l'extension des zones périphériques provoquant l'allongement des distances nécessaires pour accéder à un certain nombre d'opportunités: emplois, services, rencontre du réseau familial ou des amis.

Dakar Dem Dikk a démarré son activité en 2001 grâce au portage de l'Etat, avec un parc de véhicules d'occasion (160 en 2003, mais la moitié environ exploités effectivement), en desservant l'ensemble de l'agglomération suite aux demandes politiques. Elle cherche avec difficulté une recapitalisation pour pouvoir acquérir des véhicules neufs et pour pérenniser son activité.

Sa mise en place le 1er janvier 2001 à la suite de la faillite de la SOTRAC. DDD évolue donc dans un environnement socio économique difficile où la concurrence n'est pas règlementée et obéit à normes culturelles anarchiques.

Pour relever ces défis, la société a opté pour une nouvelle politique managériale, axée sur la satisfaction des usagers d'abord, la création d'emploi, la promotion du dialogue social et l'amélioration des conditions et du milieu de travail.

La société Dakar DEM Dikk dispose d'un parc automobile de 410 bus de marque TATA ou VOLVO. Compte tenu de la demande et de la configuration exceptionnelle de Dakar (presqu'île), ces derniers sont répartis sur un réseau composé de trois types de lignes: les lignes pénétrantes, les lignes circulaires et les lignes de correspondances. Le nombre total de ligne est de 17 sur lesquelles il y a 887 arrêts. L'étude que nous menons porte sur les lignes allant des banlieues au Palais. Il est important de mentionner qu'en plus des services de transport public de voyageur, la société évolue dans d'autres secteurs d'activité à s avoir : location de bus, centre de formation, Affichage publicitaire, entretien et rénovation d'automobiles.

Malgré ce potentiel, qui peut être qualifié d'énorme, dans un secteur qui souffre d'une exploitation informelle, la société a toutes ses lignes déficitaires. Ce qui justifie l'opportunité de réflexions, portant sur une possibilité d'amélioration de son profit. Ce qui peut passer d'abord par une étude et des perspectives d'amélioration de la mobilité selon les stratégies et enfin par l'étude de la qualité pour satisfaire ces usagers.

Statut juridique :

Dakar DEM Dikk est une société anonyme de droits sénégalais, avec une participation majoritaire de l'Etat, au capital social de 1.500.000.000 F CFA réparti en 15 000 actions de 100 000 F CFA chacune. Ce capital est majoritairement détenu par l'Etat du Sénégal (76.68%) ; le GIE « And Ligguey Diarignou » en détient 13.33% et les 10% restants sont répartis à parts égales entre la SARL Sénécartours, le GIE Solidarité et la CNART Assurances. La société Dakar DEM Dikk a été créée le 30 décembre 2000 pour une durée de 99 années. L'exercice social dure 12 mois, du 1er janvier au 31 décembre de chaque année. Son siège social est sis au Km 4.5 Avenue Cheikh Anta Diop. Ses activités ont démarré en janvier 2001 et dispose actuellement de plus de 400 bus, de plus de 2000 agents.

La société Dakar Dem Dikk a pour objet social :

Tous types de transport, interne ou international par voie terrestre de toute nature, de voyageurs, de marchandises ou des matériels ;

La mise en place, l'exploitation et l'organisation de circuits pour le transport des voyageurs et tous services nécessaires au transport du client de son point d'origine à son point de destination ; L'acquisition, la location et la vente de tous moyens de transport ;

L'importation, l'exportation, le courtage, la consignation, l'emmagasinage, le warrantage, l'achat, la vente, le commerce en général de tous types de véhicules,
Voitures, pièces détachées, matériels automobiles de toutes sortes et de toutes provenances ;
L'installation, la fabrication, la mise en place d'unités industrielles de construction automobile et de fabrication de pièces détachées ;
La location de véhicules automobiles et la vente de pièces détachées ;
La prise de participation par tous moyens dans toutes entreprises ou sociétés ayant un objet similaire, connexe ou complémentaire
La société est actuellement administrée par un conseil d'administration composé de neuf membres, nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires pour une durée de fonction de six ans maximum. Cinq membres dont le Président représentent l'Etat et ses ministères de tutelle (Equipement et Transport et Economie et Finances) et les quatre autres actionnaires comptent un représentant chacun.

Le conseil d'administration nomme le Directeur Général, il est révocable à tout moment. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des pouvoirs les plus étendus qu'il exerce dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux expressément attribués aux assemblées générales et au conseil d'administration

Le réseau de 3D :

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

En trafic année scolaire du Lundi au Vendredi avec 291 bus, les Samedi avec 206 bus et le Dimanche 150 bus. En trafic vacances du Lundi au Vendredi avec 271 bus, les Samedi avec 210 bus et le Dimanche 149 bus. DDD dispose d'un parc de 408 bus avec deux types de véhicules de type TATA et de type VOLVO.
DDD, c'est aussi 354,4 km de réseau desservi: 11 lignes urbaines, 6 lignes banlieue. Un réseau élèves avec 14 lignes en aller et 10 lignes en retour qui assurent le transport des élèves en reliant les principaux établissements et lycées de Dakar.

C/-Les Ressources Humaines de DDD :

DDD regorge des ressources humaines très diverses aux profils différents en accord avec le secteur d'activité de la société. La stratégie organisationnelle de 3D est ce qui fait sa force. La diversité et la spécificité de ses ressources humaines lui permettent de gagner une place de choix dans le secteur du transport. e ce fait DDD dispose de ressources humaines spécifiques, 3D compte des agents administratifs à l'expertise avérée.

DDD est la troisième entreprise après l'Etat et la CSS en termes d'effectif avec 2204 agents Concernant le management des ressources à DDD, la politique de recrutement en vigueur voudrait que tout recrutement réponde à un besoin réel pour une bonne gestion prévisionnelle des carrières et effectifs.

L'option actuelle consiste à assurer un dosage pour bénéficier de l'expérience professionnelle des uns et du dynamisme des autres. C'est ce qui explique le recrutement des jeunes. Cependant une surveillance particulière est accordée aux conducteurs qui occupent des postes stratégiques nécessitant de l'expérience et des qualités indéniables.

Le recrutement obéit à un processus long et rigoureux. Le fait de panacher des anciens et des jeunes constitue la force de DDD.

LA POLITIQUE SALARIALE :

Les effectifs assez importants à DDD ont des effets induits sur la masse salariale, ce qui justifie une certaine prudence dans la politique salariale mise en place. En effet la société s'investit pour payer des salaires raisonnables, des primes diverses en plus des heures supplémentaires et des avantages comme l'IPM.

Le souci majeur de la direction générale est la maîtrise des coûts salariaux. Pour cela des efforts louables ont été faits dans ce sens avec la création d'un service GPP (gestion prévisionnelle de la paie).

Outre les éléments de salaire, les travailleurs de 3D bénéficient d'avantages non négligeables comme la gratuité du transport pour quatre membres de la famille nucléaire, les primes de motivation, la sécurité de l'emploi avec une politique de C.D.I (contrat à durée indéterminée) pour la quasi totalité des employés, afin de les impliquer davantage dans la bonne marche de la société. C'est ainsi que le management participatif a été érigé comme modèle de gestion.
Cependant ces divers avantages ont une certaine incidence sur la masse salariale qui est énorme et qui nécessite une politique salariale efficiente en accord avec les délégués du personnel pour une meilleure visibilité et une paix sociale durable dans l'entreprise. Les salaires sont très sensibles, et doivent être négociés et recueillir l'adhésion des salariés et des délégués.

Ainsi, la politique salariale doit faire l'objet de révisions périodiques. De fait, elle doit être voulue, pensée, équilibrée et réaliste. Pour cela DDD est en train de mettre en place une structure salariale et un système d'information fiable. Cette option stratégique qui est de bâtir un système de rémunération attractif, soucieux de l'équité interne et externe est en train de se bâtir lentement mais sûrement.

PERSPECTIVES :

Pour le développement de DDD, 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 des 5 Directions qui composent DDD : 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 3D une entreprise performante, attirante et attrayante. L'heure est donc à la mobilisation, au travail. Travaillons ! Travaillons ! Seul le travail pays.

Représentation du réseau :

Le réseau est l'ensemble des lignes et infrastructures exploitées par 3D, il est concédé par le CETUD (Comité d'Exécution de Transport Urbain de Dakar) et couvre la quasi-totalité de la région de Dakar. Celle-ci se caractérise par son enclavement, son taux démographique, son importance au plan administratif, financier, social, culturel, etc.….

La région de Dakar a aussi la particularité d'être la région la plus peuplée le réseau s'étend sur 352,4 Km réparties sur 17 Lignes, la configuration de celui-ci explique son caractère pendulaire qui obéit aux mouvements des voyageurs à transporter de 6h à 10h forte demande Banlieue vers Ville, de 16 h à 20 h forte demande ville vers banlieue toutes ces raisons renseignent sur les difficultés auxquelles est confrontée 3D pour une exploitation efficiente et rationnelle du réseau.

Les lignes et les dessertes :

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

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

LIGNES	**DESSERTES**
2	Daroukhane – Leclerc

5	Guédiawaye – Palais 1
11	Keur Massar – Lat-Dior
12	Guédiawaye – Palais 1
15	Rufisque – Palais 1
16	Malika – Palais 1

Ces lignes constituent le sous-réseau de Banlieue.

LIGNES	**DESSERTES**
1	Parcelles Assainies – Leclerc
4	Dieuppeul – Leclerc
6	Cambérène – Palais 2
7	Ouakam – Palais 2 (Aéroport – PJ 2)
8	Aéroport – Palais 2
9	Liberté – Palais 2
10	Dieuppeul – palais 2
13	Dieuppeul – Palais 2
18	Dieuppeul (rue 13) – Dieuppeul
20	Dieuppeul (Bourguiba) Dieuppeul
23	Parcelles Assainies – Palais 2

Ces lignes constituent le sous- réseau urbain.

Le Dépôt : Il existe deux types de dépôts :

Le dépôt de Remisage : c'est le dépôt assurant le commandement des équipages, le remisage et l'entretien des voitures sur la ligne concernée.

Le dépôt d'exploitation : c'est le dépôt assurant la préparation et le contrôle du service sur la ligne concernée.

Le lancement : C'est le bureau chargé entre autre de la programmation et du lancement des autobus, du pointage du personnel roulant, de l'enregistrement de tout incident (accident, panne, déviation etc..) survenu dans le réseau, de la délivrance des bulletins de consultation. Il coordonne l'ensemble des activités du réseau, supervise les gares.

- Environnement microéconomique :

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

Son offre :

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

Le nombre de véhicule que Dakar DEM Dikk peut mettre a la disposition des usagers

C'est la fréquence et les sorties des autobus On a : Les VOLVO ; Les TATA

Sa demande :

Ce sont ses clients qui achètent ses produits ou service

C'est le mode d'influence des personnes qui veulent se faire transport par Dakar DEM Dikk Dakar DEM Dikk à de nombreux clients on peut citer quelques uns :

Les écoles :

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

Ces partenaires : on peut citer :

Mix Telematics :

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

CETUD :

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

SHELL :

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

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

Ses concurrents :

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

Au plan interne, on peut dire que les AFUTA, les CARS RAPIDE, les taxi Bleu et jaune noir sont les principaux concurrent de Dakar DEM Dikk du fait que le transport fluvial ou

fluviomaritime n’est pas très développé ; mais aussi les transports aériens interne sont rare vue qu’il n’existe pas assez d’aérodromes au plan national.

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

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

CHAPRITRE II :

Fonctionnement de Dakar DEM DIKK

Dakar DEM DIKK est divisé en plusieurs unités

Se représente comme suite :

-Direction général

-Direction d exploitation

-Direction matériel roulant

-Direction financière et comptable

-Direction installation fixes

-Direction ressources humaines

-Direction commercial

Président Conseil d'Administration :

Directeur Général :

Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est l'organe qui représente les intérêts de l'Etat :

Il est l'organe suprême, délibère, statue sur la gestion, approuve les comptes de l'entreprise et les grands objectifs à la Direction Générale ;

Il définit la politique d'orientation, d'organisation et règlement la vie de l'entreprise ;

Il approuve les propositions de la Direction Générale, les comptes de l'exercice écoulé, délibère les propositions budgétaires de l'exercice futur lors des Assemblées. Il se réunit en moyenne deux fois par an, la première session pour l'approbation du budget et la seconde pour l'approbation du bilan et du compte d'exploitation.

Direction général :

Rôle :

Sous l'autorité du Conseil d'Administration, il est chargé d'assurer le développement et la pérennité de la société.

Principales activités:

Concevoir et conduire la politique générale de la société à court, moyen et long terme

Veiller à la croissance rentable et au renforcement de l'image de l'entreprise

Assurer au personnel des conditions de travail reconnues satisfaisantes et des possibilités d'évolution de carrières

Evaluer et contrôler les performances individuelles et collectives des différentes unités

Garantir aux actionnaires une satisfaction durable par une qualité irréprochable de l'offre de service

Faire respecter les contraintes légales et économiques liées au transport

Valider le plan marketing sur la base des objectifs globaux et la politique de communication de la société

Veiller à l'équilibre financier de la société

Définir et formaliser la politique qualité et s'assurer de sa mise en œuvre Faire périodiquement un compte rendu fidèle de la situation technique, administrative et financière de la société au conseil d'administration

Secrétaire générale :

Rôle :

Sous l'autorité directe du directeur général, il est chargé de coordonner, de superviser et de contrôler les activités de toutes les directions et services placés sous sa responsabilité. Il assiste le directeur général dans ses missions.

Principales activités :

Assurer une bonne coordination des unités placées sous sa responsabilité

Assister le directeur général dans la définition des politiques de l'entreprise
Superviser la gestion des ressources humaines
Superviser la mise en œuvre de la politique financière
Superviser la mise en œuvre de la politique d'informatisation de l'entreprise
Assurer une bonne gestion des achats et des approvisionnements
Superviser le traitement des affaires juridiques
Veiller à la mise en œuvre de la politique commerciale
Assurer l'intérim du directeur général en cas d'absence ou d'empêchement
Exercer la délégation de pouvoir et de signature sur les domaines de compétences délégués par le directeur général
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Assurer le secrétariat du conseil d'administration

Direction Technique :

Rôle :

Sous la supervision directe du Directeur Général, il est chargé de conseiller le directeur général sur toutes les questions techniques, mettre en place et gérer une organisation technique répondant à la stratégie globale de l'entreprise.

Direction de centre de formation :

Rôle : Sous la supervision directe du Directeur Général, il est chargé de définir et de mettre en œuvre la stratégie du centre de formation, de coordonner, de superviser, et de contrôler toutes les activités de formation.

Direction d'exploitation :

Rôle : Sous l'autorité directe du Directeur Général, elle est chargée de planifier, organiser, contrôler et coordonner l'exploitation des réseaux conformément à l'orientation stratégique de l'entreprise.

Principales activités :

Mettre en place une organisation de l'exploitation capable de prendre en charge le transport des voyageurs;

Organiser, Superviser et coordonner l'ensemble des activités des différentes divisions de la direction;
Veiller au respect des conventions de transport;
Veiller à la fiabilité des données statistiques recueillies au niveau des réseaux;
Veiller au respect des ratios et normes d'exploitation et à l'élaboration des tableaux de bord périodiques;
Conseiller le Directeur Général sur toutes les questions relatives au transport public ;
Évaluer et identifier les besoins de formation et former ses collaborateurs.

Il a comme collaborateur direct, Chef de division trafic, chef de division contrôle trafic et fraudes, chef de division méthodes, Chef d'antenne GRH

Chef antenne GRH :

Sous l'autorité administrative directe du Directeur de l'exploitation et sous la tutelle technique du DARH, il est chargé de l'administration du personnel au niveau de la Direction de l'exploitation. Il sert d'interface entre l'Exploitation et la DARH.

Chef division méthode :

Rôle : Sous l'autorité directe du Directeur de l'Exploitation, il est chargé de superviser et de valider les études liées à l'exploitation, de planifier, de coordonner et de contrôler toute l'activité de confection des horaires d'exploitation des bus et de la programmation des équipages. Il est également chargé de collecter et d'analyser les statistiques liées à l'exploitation

Principales activités :

Elaborer les tableaux de bord périodiques de la direction de l'exploitation;
Procéder aux différentes études nécessaires à l'amélioration de l'offre de transport; concevoir les horaires de transport et optimiser les ressources nécessaires à leur exécution.

Superviser la programmation du personnel roulant
Analyser et exploiter les différents rapports reçus notamment les documents de gare et les rapports des chefs de ligne
Commanditer et superviser les enquêtes liées à l'offre et Elaborer les rapports périodiques d'activités

CHEF DE BUREAU ETUDE ET ANALYSE :

Rôle : Sous l'autorité directe du Chef de division Méthodes, il est chargé de collecter et d'analyser les informations recueillies dans le réseau, et sous sa supervision de réaliser les études nécessaires à une amélioration permanente de l'offre de service et une exploitation efficiente.

Principales activités :

Centraliser suivant les supports toutes les informations recueillies dans le réseau
Veiller à la mise à jour des données du Système d'Information d'Exploitation Analyser les informations collectées dans le réseau et proposer des recommandations
Elaborer les rapports d'activités périodiques et Assister le Chef de division dans les études.

CHEF DE BUREAU PLANIFICATION :

Rôle : Sous l'autorité du Chef de division Méthodes, il est chargé d'étudier, de concevoir les horaires et d'établir la programmation du personnel roulant.

Principales activités :

Collecter des informations pour la conception de l'offre,
Elaborer les horaires
Créer les tableaux de marche des véhicules
Habiller les services au niveau des tableaux de marche
Elaborer les documents de travail et les roulements du personnel
Elaborer les rapports périodiques d'activités.

Chef division trafic :

Rôle : Sous l'autorité directe du Directeur de l'Exploitation, le Chef de division Trafic coordonne, supervise et contrôle l'ensemble des mouvements du personnel de l'Exploitation et des bus mis à sa disposition.

Principales activités :

Exécuter le système de transport défini par le directeur de l'exploitation,
S'assurer de l'exécution correcte des horaires dans les réseaux,
Veiller au respect de la discipline, des horaires et des normes de travail.
Gérer le personnel placé sous sa responsabilité,

Analyser les réponses aux demandes d'explication et rédiger les projets de sanctions en relation avec les chefs de Bureau de la Division ;
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Participer à l'analyse des rapports avec la division Méthodes,
Exploiter les journaux de gare et autres rapports
Veiller à l'amélioration de l'offre de service et à l'application des techniques d'exploitation.
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Il a comme collaborateur direct, le coordonnateur du Trafic, le Chargé des Services Spéciaux, Le chef du bureau lancement, le chef du bureau gestion instantanée du personnel roulant.

COORDONATEUR TRAFIC :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de division Trafic, le Coordonnateur du Trafic assiste le Chef de la Division dans la coordination, la supervision et le contrôle de l'exécution du système de transport en tenant compte de l'offre de transport, de la demande, des mouvements du personnel du Réseau public et des bus mis à la disposition du Trafic.

Principales activités :

Coordonner le système de transport du réseau public,

Veiller au suivi de l'exécution correcte des horaires dans les réseaux, Elaborer les rapports périodiques d'activités.

Exploiter les journaux de gare et autres rapports
Veiller à l'amélioration de l'offre de service et à l'application des techniques d'exploitation.
Elaborer les rapports périodiques d'activités

CHARGE DES SERVICE SPECIAUX :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de division Trafic, le Chargé des Services Spéciaux, supervise et contrôle la qualité de service et l'ensemble des mouvements du personnel des services spéciaux (hors réseau public) et des bus mis à sa disposition des services spéciaux.

Principales activités :

Exécuter correctement les engagements de DDD en vers ses partenaires (conventions, prestations ponctuelles, …)

S'assurer de l'exécution correcte des horaires dans les réseaux SP,
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Veiller à l'amélioration de l'offre de service et à l'application des obligations de Dakar Dem Dikk.et Elaborer les rapports périodiques d'activités

CHEF DE BUREAU GESTION INSTANTANEE DU PERSONNEL ROULANT :

Rôle : Sous l'autorité directe du Chef de la division Trafic, il est chargé d'assister le chef de division dans la gestion et le suivi permanent du personnel roulant et d'encadrement de la division.

Principales activités :

Réceptionner le courrier du trafic
Suivre la situation des absences et retards, analyser leurs causes et impacts sur la productivité, établir un diagramme mensuel qui dessine les tendances et faire des propositions pour améliorer la situation ;
Gérer le volet accident de la circulation, les heures supplémentaires, les jours fériés et congés
Enregistrer les repos médicaux, les permissions, les absences et les retards
Enregistrer et communiquer les sanctions
Etablir les différents états de précomptes sur salaire

Gérer les fiches individuelles du personnel roulant et de l'encadrement de la division trafic

Etablir les demandes d'explication

Elaborer les rapports périodiques d'activités

Assurer le suivi du planning de congés du personnel roulant et d'encadrement

Elaborer les rapports périodiques d'activités

LES CHEFS DE BUREAU LANCEMENT :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de division Trafic, il est chargé de gérer le matériel mis à la disposition de l'exploitation, de faire le lancement des bus dans le réseau et de veiller à la régularité et à la discipline du personnel roulant dans les dépôts à leurs heures de service.

Principales activités:

S'assurer de la disponibilité des outils de travail dans les bus et dans les gares;

Appliquer les consignes de travail;

Gérer le personnel roulant et les services spéciaux;

Assurer le suivi des véhicules du réseau public (pannes, accidents…);
Superviser le lancement des bus;
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Analyser et corriger les documents de gares;
Veillez à la sortie normale des véhicules
Contrôler quotidiennement les fiches de mise à disposition;
S'assurer de la rentrée effective de tous les véhicules;
Veiller au suivi des véhicules programmés pour l'entretien;
Assurer le suivi des véhicules en détresse dans le réseau;
Veiller sur la disponibilité des moyens de communication, du matériel d'exploitation et sur la fonctionnalité de l'habillage du réseau
Veiller au bon parcage des véhicules dans le dépôt
Elaborer les rapports périodiques d'activité

CHEF DE SECTION GESTION MATERIEL :

Rôle : Sous l'autorité directe du Chef du bureau lancement, il est chargé de la surveillance et du contrôle du Parcage des bus. Il assure l'approvisionnement des gares, et des équipages en fourniture de bureau et support de document.

En cas absence du Chef du bureau du lancement, il assure son intérim.

Principales activités:

Mettre les autobus à la disposition du bureau du lancement,
Surveiller les sorties et les rentrées des bus
Organiser le parcage des bus dans le dépôt.
Suivre les pannes
Récupérer les véhicules hors du dépôt, Suivre touts incidents des bus dans le réseau

CHEF DE GARE :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de bureau lancement, il chargé d'assurer le bon fonctionnement de la gare et de superviser ses différentes activités.

Principales activités :

Affecter les équipages sur les services programmés.
Surveiller la relève.
Tenir tous les documents nécessaires au bon fonctionnement de la gare.
Elaborer les rapports journaliers de gare
Relever toutes les incidences au niveau de la gare.
Evaluer les kilométrages perdus à partir du calcul des incidences.

REGULATEUR :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de gare, il chargé d'assister ce dernier pour le bon fonctionnement de la gare et de superviser ses différentes activités.

Principales activités :

Veiller à la bonne régularité des départs et au respect des horaires prévus pour chaque ligne à gérer.
Tenir tous les documents d'horaires généraux pour chaque ligne à gérer.
Relever toutes les incidences au niveau de la gare.
Signaler au Chef de gare tout retards excessifs ou irrégularités constatées.

Fonction :

Sous l'autorité du chef de gare , le régulateur est chargé d'assurer la bonne tenue des horaires généraux des lignes qui leur sont confiées .
Il a sous son autorité le personnel roulant des lignes qu'il surveille.

Attributions :

Le régulateur qui est agent de maitrise et placé sous l'autorité du chef de gare est responsable du bon déroulement du service de ses lignes.

Il doit s'appliquer à faire partir à l'heure prévue les autobus des lignes dont il a la charge.

Il doit prendre les mesures qui s'imposent pour un rétablissement rapide de la régularité en cas de perturbation, car cette régularité est l'une des conditions essentielles pour une bonne exploitation.

Il doit vérifier l'équipement des autobus (plaques de lignes, indication de destination, indiciaire, de position ou tout autre document devant concerner l'équipage)
Vérifier avant chaque départ que tous les documents sont en place et mis à jour.

Il doit veiller à ce que les départs se fassent normalement selon les prévisions ou à défaut le plus prés possible du plan des lignes établi pour le trafic tout en tenant compte des renseignements qui lui viennent des gares , des équipages et des responsables dans le réseau et du trafic lui-même .

Le régulateur doit être en mesure de faire rapidement la synthèse et d'apporter toutes les modifications utiles au tableau de marche.
A chaque fois que le régulateur doit user des moyens techniques pour asseoir la régularité, lui faudra avant toute décision s'assurer que ces moyens sont pris judicieusement et rationnellement.

Autorités du Régulateur :

Le régulateur a autorité sur les équipages des lignes aboutissant à sa gare pour tout ce qui concerne le service.

En toute circonstance, le régulateur devra garder l'autorité nécessaire à l'exercice de ses fonctions et s'abstenir de tout acte de familiarité durant le service.

Les ordres devront être donnés avec fermeté et courtoisie, sans brutalité mais sans complaisance.

Quand il doit faire une observation à un subordonné, il le fera autant que possible en l'absence de tiers

Le régulateur doit veiller à e que le personnel en service ait une présentation correcte et décente

Il doit veiller à ce que les agents ne fument pas à bord des véhicules.

Les agents dont la tenue vestimentaire, l'attitude en service, la discipline, la présentation ou la correction laissent à désirer peuvent faire l'objet d'une déprogrammation suivie d'un rapport de signalement.

Cependant le régulateur doit se rappeler toujours « qu'une observation est reçue d'après la manière dont elle est faite »et qu'il n y a lieu de signaler l'attitude incorrecte d'un agent que si elle est nettement caractérisée.

Dans tous les cas le régulateur doit être respectueux, courtois, ferme et impartial.

Chef de Division Contrôle Trafic et Fraudes :

Rôle : Sous l'autorité directe du Directeur de l'Exploitation, il est chargé d'organiser, de coordonner et de contrôler les activités des bureaux placés sous son autorité.

Principales activités :

Planifier les actions de contrôle voyageurs;
Planifier les actions de lutte contre la fraude
Assurer la gestion des relations avec les autorités de police;
Contrôler l'exécution de l'offre de service
Participer à l'amélioration des offres de service
Contrôler le respect des consignes de travail dans le réseau
Contrôler la fonctionnalité de l'habillage du réseau
Veiller à l'application correcte des techniques d'exploitation
Participer à la planification du personnel
Participer à l'identification des besoins de formation de son personnel et contribuer à leur formation
Elaborer les rapports périodiques d'activités
Participer aux réunions d'organes de gestion de la direction
Evaluer et contrôler les chefs de bureaux de sa division
Elaborer les rapports périodiques d'activités

Chef du bureau contrôle trafic

Rôle : Sous l'autorité directe du Chef de la division Contrôle Trafic et Fraudes, il est chargé de coordonner et de contrôler les activités des chefs de ligne.

Il assiste également le Chef de division dans ses missions.

Principales activités : Gérer les chefs de lignes

Recevoir et exploiter les comptes rendus des chefs de lignes

Analyser les données recueillies

Mettre à jour les statistiques mensuelles collectées dans le réseau
Elaborer des rapports périodiques d'activités sur l'état des différentes lignes
Proposer des modifications d'horaires
Surveiller la qualité de l'exécution de l'offre
Elaborer les rapports périodiques d'activités

SUPERVISEUR :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de bureau contrôle trafic, il est chargé de surveiller la régularité des lignes du réseau exploité.

Principales activités :

Surveiller et assurer le suivi des lignes du réseau
Surveiller la voirie, les installations fixes
Maintenir l'équilibre du réseau
Rendre compte de la situation des lignes au chef du bureau contrôle
Gérer les lignes
Elaborer un rapport périodique d'activités.

CHEF DE BUREAU CONTROLE FRAUDE :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de division contrôle trafic et fraudes, il est chargé d'appliquer la politique de contrôle des titres de transport au niveau du réseau. Principales activités :

Gérer le personnel placé sous sa responsabilité;
Elaborer des rapports périodiques d'activités;

Faire appliquer les amendes prévues en cas de fraude;
Mettre à jour régulièrement les statistiques des interventions sur les lignes, les amendes et la structure des fraudes;
Participer à l'identification des besoins de formation
Encadrer les missions des contrôleurs.
Participer à l'animation des formations des contrôleurs et des receveurs
Elaborer les rapports périodiques d'activités

CHEF DE SECTION BRIGADE :

Rôle : Sous l'autorité directe du chef de bureau contrôle fraude, il est chargé de coordonner le travail d'une équipe de contrôleurs placée sous son autorité conformément à l'orientation et aux directives données.

Principales activités :

Organiser et superviser le travail de l'équipe de contrôle
Administrer les contrôleurs.
Rendre compte au chef du corps contrôle des évènements survenus dans le réseau.
Elaborer les comptes rendus d'activités périodiques.

CHAPITRE III
L'EVOLUTION DU TRANSPORT DANS LES ENTREPRISES

Les transports jouent un rôle central dans le processus de la mondialisation néolibérale en cours, qui se traduit par leur dérégulation progressive. Le capitalisme mondialisé fait peser des coûts très lourds sur la collectivité en laissant au transport le statut variable d'ajustement de ses décisions de production et de délocalisation. Par ses impacts sur l'homme, l'environnement et les ressources énergétiques.

La déréglementation des transports a touché d'abord les **transports routiers**, qui s'y prêtaient vu l'atomisation du secteur, composé surtout d'entrepreneurs individuels.

Cependant, avec la mutation de ce processus encours, les entreprises de transport urbain, cas de Dakar Dem Dikk, conscientes de ce nouvel aspect, font donc progressivement appel à une démarche qualité visant à obtenir une certification, qui sera faire-valoir lors de l'appel d'offres.

Depuis les années **90,** de nouveaux enjeux naissent pour les réseaux de transport public. Les villes s'élargissent et de véritables agglomérations naissent. Avec elles de nouveaux besoins apparaissent, la ville et ses services doivent être accessibles : desserte maillée, plus de fréquence, plus de régularité, facilité d'accès à l'information et facilité d'usage. Pour le transport public il ne s'agit plus de transporter des passagers d'un point A à un point B mais, d'assurer un véritable ***service de qualité.***

C'est pourquoi les entreprises africaines pour survivre sont obligées d'optimiser leurs coûts et de rationaliser la gestion des activités et des prestations. Car l'usager devient le client, il est de plus en plus exigeant sur la prestation et la qualité, il ne veut plus être considéré comme un utilisateur. Il ne s'agit plus de ***faire rouler des bus***, ***mais de transporter dans des conditions agréables et confortables****.*

DAKAR DEM DIKK est l'image d'une entreprise de transport adaptée à son milieu ouvert, qui vise à faire évoluer cette vision et à élargir le rôle du transport public.

Par conséquent, il convient d'orienter les efforts vers une amélioration de la qualité du service rendu, ce qui permettrait à terme de séduire une clientèle nouvelle, adepte jusque là, de la voiture particulière.

1. LA SITUATION AU SENEGAL :

- **Politique et privatisation :**

L'Etat sénégalais a décidé de s'appliquer moins dans la gestion des entreprises, l'installation de cette donnée nous vient des chemins de fer qui jusqu'en novembre 1989 était une régie c'est-à-dire ; était gérée par l'Etat en tant que puissance publique cela signifie qu'un régime de droit public ou les travailleurs permanents ont les même règles générale (douane, gendarmerie, justice…).

A partir de novembre 1989, la régie cède la place à la société nationale de chemin de fer (SNCF) qui selon la loi n° 90 07 du 26juin 1990 re lative à la création, le contrôle et au fonctionnement des entreprises parapubliques.

Transrail S.A gère le trafic ferroviaire interne.

Transport maritime Dans le cas du port autonome de Dakar (PAD) l'Etat est seul actionnaire, en effet depuis octobre 2003

Le transport routier :

Le transport est un élément essentiel pour la politique de développement économique et social d'une nation. 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 succédé 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 qu'elle a commencé à rencontrer de véritables difficultés. Face à tous ces problèmes, la SOTRAC va cesser toute activité et fut 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 urbains à Dakar. Il devint donc urgent de mettre en œuvre une politique adéquate afin de résoudre le problème du transport dans la capitale.

DAKAR DEM DIKK (DDD) fut ainsi crée par **Maître Abdoulaye Wade,** Président de la République du Sénégal, au lendemain de l'alternance politique survenue au Sénégal le 19 mars 2000. Cette société de transport, a été mise en place pour répondre au besoin urgent de transport public exprimé par la population Dakaroise. Mais aussi, pour faire face au chômage des travailleurs de l'ex-Sotrac et de répondre à la problématique de l'emploi jeune.

TROISIEME PARTIE
CADRE ANALYTIQUE ET RECOMMANDEMENT

CHAPITRE I :

PRESENTATION ET ANALYSES DES RESULTATS D'ETUDES

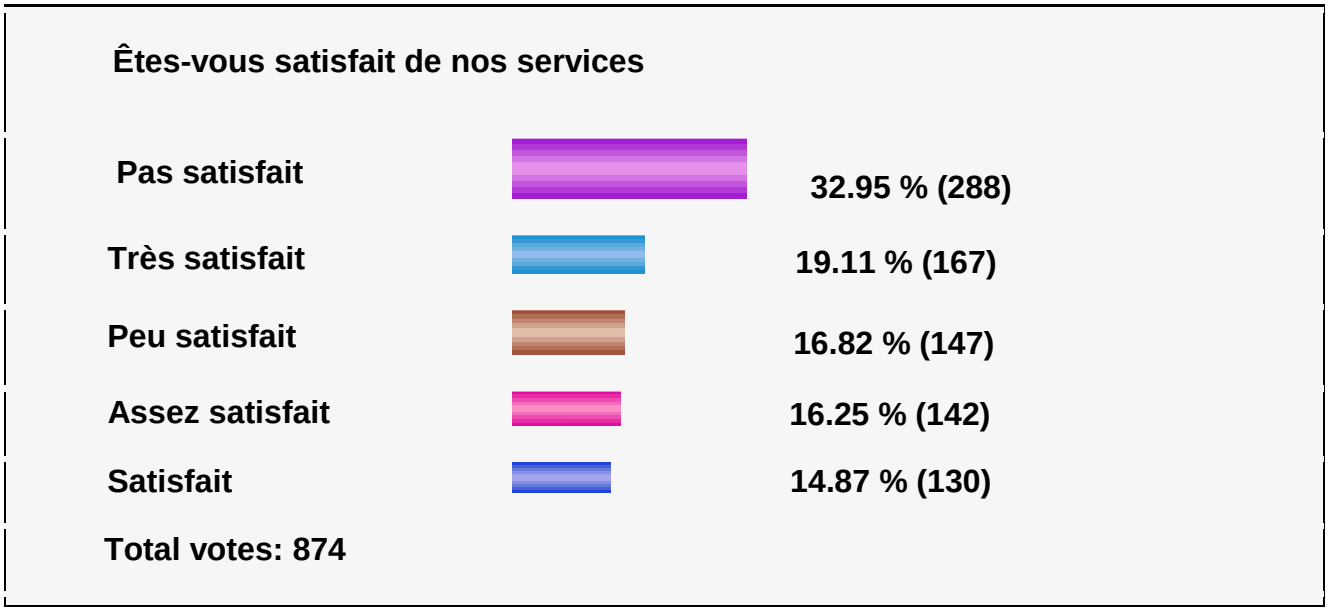
Dans le cadre de nos recherches, nous avons eu à mener les enquêtes sur le terrain, portant sur la satisfaction des usagers de Dakar DEM DIKK. Pour recueillir les informations nous avons procéder a l'élaboration des questionnaires dans le but de mieux apprécier les activités de 3D. Ce questionnaire étais adresse a une population d'un enchantions de 100 personnes compose essentiellement des clients de 3D résidant dans la région de Dakar plus précisément a ceux de la banlieue dakarois (Parcelle assainies, grand Dakar …)

Cette population composé essentiellement de personne âgé de 25 ans à 45 ans la plus part des étudiants et travailleurs commerçants et des professionnels indépendants

Nos questions posées visaient à savoir les contraintes auxquelles sont confrontés les usagers ainsi que les contraintes de différents services de Dakar DEM Dikk parmi lesquels nous pouvons citer :

SECTIOON 1 :L'ANALYSE DES CONTRAINTES DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Graphique n°1

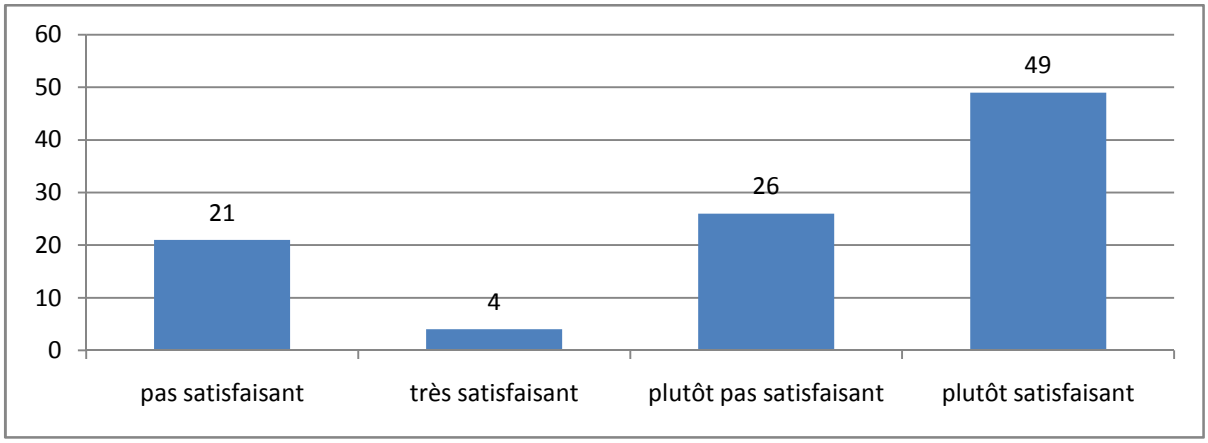


Source : le site web de 3D

Nous avons mis à la disposition des voyageurs un questionnaire de 10 interrogations sur la satisfaction de la clientèle.

Question 1 : Etes-vous satisfait de l'accueil dans les gares et à bord de l'autobus ?

Graphique n°2



Source: enquête 2011

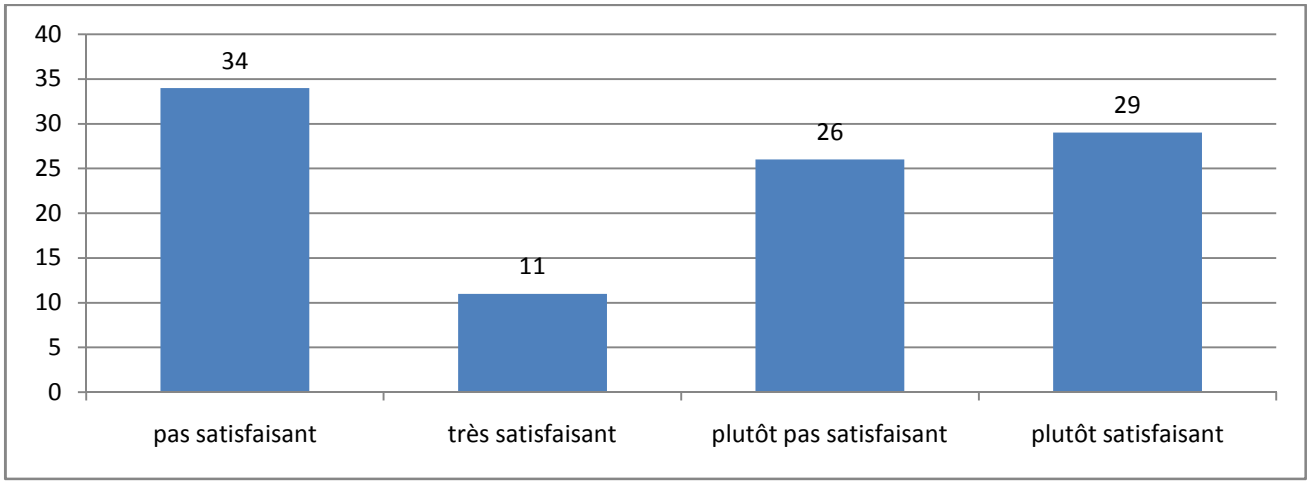
La notion d'accueil dans les gares et à bord des autobus fait référence au comportement, à la qualité des échanges et au contact entre les Agents régulateurs des Gares et les clients d'une part, le personnel de bord et ces mêmes clients d'autres parts.

Ce thème a enregistré un taux d'insatisfaction de 54 % soit : pas du tout satisfaisant 23% ; plutôt pas satisfaisant 31 %. Les raisons évoquées sont entre autres le caractère discourtois (manque d'approche commerciale) des Agents régulateurs, surtout ceux en poste dans les grandes gares et le comportement des agents receveurs pour les raisons diverses comme le manquement des pièces de monnaies, inattentif aux clients quand ce dernier à les écouteurs dans les oreilles donc il arrive souvent de se chamailler avec le client.

Et les 46% soit satisfait : 40% disent plutôt satisfait et 6% très satisfait les raisons avancées s'expliquent par les périodes aux quelles ils empruntent le bus c'est-à-dire pas pendant les heures de pointe. car la demande de transport varie au cours d'une mêmea journée, mais aussi selon le jour de la semaine et dans l'année.

Question 2 : Comment jugez vous l'information à la clientèle ?

Graphique n°3



Source: enquête 2011

L'information aux voyageurs est sujette à d'importants manquements à Dakar DEM DIKK. C'est le constat fait à la suite de nombreuses études menées en la matière ici, l'insatisfaction est encore une fois de mise avec un score de 60 % soit : pas du tout satisfaisant 34 % ; plutôt pas satisfaisant 26 %.

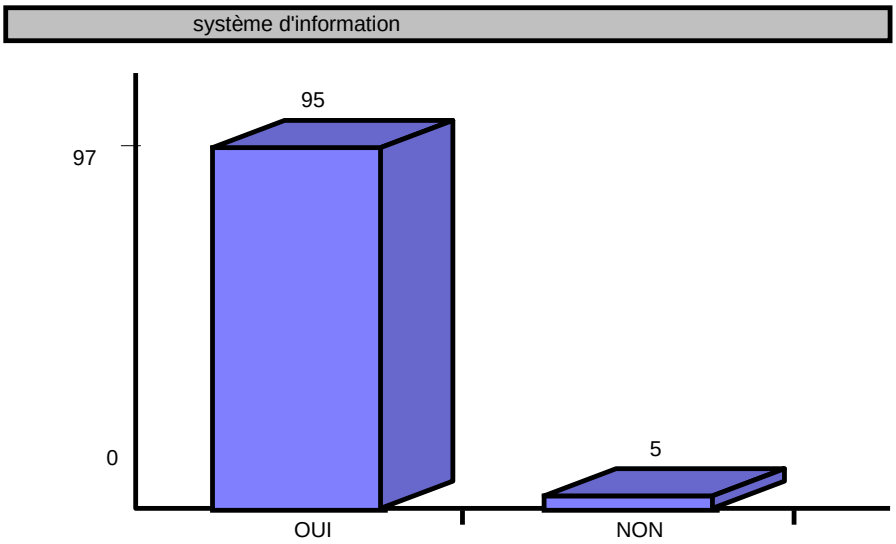
En effet, la quasi-totalité des voyageurs interrogés est unanime sur l'insuffisance de la communication, au niveau des arrêts de bus qui estiment les heures de passage de chaque bus au cours de service, au guichet de vente des billets pours les abonnés et dans les autobus.

En somme, les clients ne sont pas prévenus à temps sur les retards et autres perturbations de trafic, les quelques informations diffusées ne se révèlent pas souvent exactes, l'arrivée dans une nouvelle gare n'est pas annoncée abord des autobus au risque de dépasser sa gare de destination ou un nouveau client.

Par contre le taux de 40% satisfait soit : 29% plutôt satisfait et 11% très satisfait parce que leur difficulté n'est pas une désinformation mais plutôt les surcharges

QUESTION 3 :SOUHAITEZ-VOUS DISPOSER D'UN SYSTEME D'INFORMATION VOYAGEUR (SIV) AUX ARRETS ?

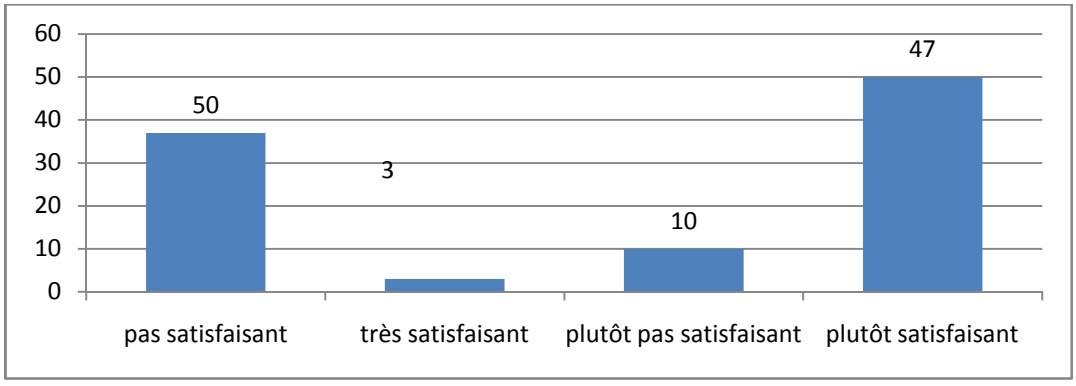
Graphique n°4 : Système d'information



Pratiquement, toutes les personnes interrogées n'ont pas manqué à avouer, l'intérêt qu'elles portent au SIV. 96,0% disent que les systèmes d'information voyageurs leur permettront de, mieux gérer le temps et de mieux connaître les itinéraires des bus au lieu de se renseigne auprès d'autres personnes. Rares sont les personnes qui ont répondu négativement parce qu'elles craignent une augmentation du tarif lié aux dépenses qu'engendrent ces investissements. Leur pourcentage ne dépasse pas les 5,0%.

Question 4 : Comment appréciez-vous les horaires de circulation des autobus ?

Graphique n°5



Source: enquête 2011

Le thème relatif au respect ou non des horaires de circulation des autobus a recueilli un taux d'insatisfaction à l'arraché de 67 %.

Ceci est l'indicateur de multiples dysfonctionnements, C'est la preuve que les autobus font maintenant de plus en plus d'heure en route pour plusieurs raisons. Les clients estiment que c'est du au long trajet des itinéraires d'autres lignes comme par exemple sur les lignes 11 et 23 ; à l'état des routes et de la congestion.

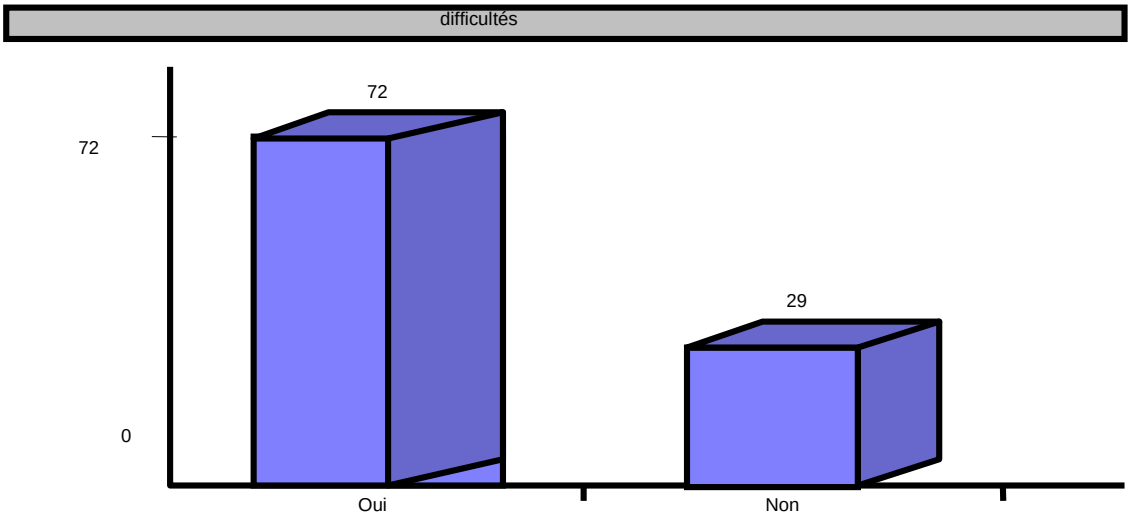
D'autres par contre estiment que les heures de départs sont plus ou moins respectées, mais ce qui n'est pas le cas malheureusement des arrivées.

En effet certains départs sont retardés dans les gares ou au dépôt du fait de leur état qui souvent à peine sortie du parking tombe en pane au cours de route et on est obligé de faire revenir le bus pour une éventuel réparation rapide

Par ailleurs, le score de 33 % de satisfaction s'explique par des déplacements de courte distance.

QUESTION 5 : RENCONTREZ-VOUS DES DIFFICULTES AUX ARRETS DE BUS ?

Graphique n°6



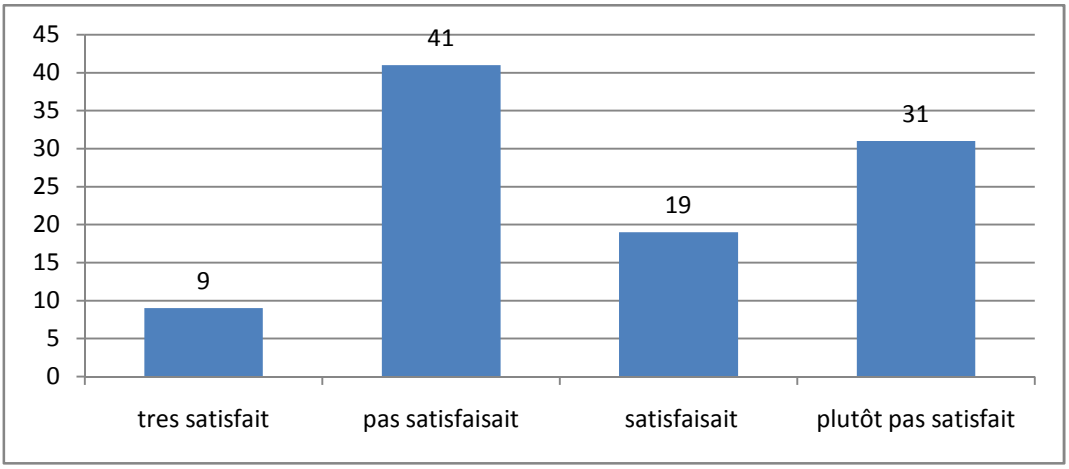
Source : enquête 2O11

Le thème relatif aux difficultés aux points des arrêts de bus, La majeure partie des personnes enquêtées révèlent, quelles rencontrent des difficultés surtout aux arrêts bus. Ainsi, sur les 100 personnes interrogées, 71, 3% ont répondu oui, sont insatisfaites face à ce problème, les raisons avancé sont le temps d'attentes d'un bus qui est de 15 minutes à 20 minutes réglementairement acceptable mais n'est guère respectés car ils restent le plus souvent 30 minute voir 1heure de temps aux arrêts de bus. Par contre 28,7% qui ont répondu par non, les raisons sont lorsqu'ils ne voient pas le bus venir ils prennent autres moyens de transport. Ce qui fait dire que les usagers de DDD ont

d'énormes difficultés

Question 6 : Comment jugez-vous le nombre de autobus en circulation par semaine (autobus sur la ligne 4)?

Graphique n°7



Source: enquête 2011

Globalement, le nombre d'autobus en circulation pendant les heures de pointe à raison de 4autobus aller –retour par semaine sur certaine ligne est insuffisant.

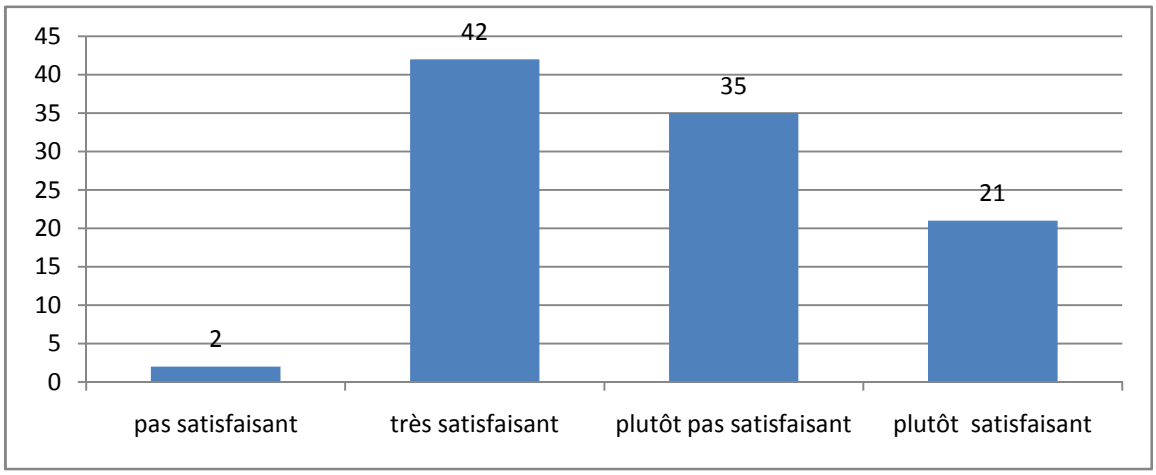
Cela est justifiable du fait que le nombre d'autobus est réduit de manière considérable à titre de référence : 420 bus en 2006 à 120 bus en 2010 et aujourd'hui on compte à peine 70 bus qui désertent du réseau avec moins de pane fréquent.

Au regard du taux d'insatisfaction de 72% les usagers affirment qu'une fois que vous raté le bus vous êtes bien malheureusement obligé d'attendre plus d'une heure de temps pour espérer emprunter le prochain bus

Toutefois, certains clients satisfaisant soient (28 %) dont 9% tres satisfaites et 19% plutôt satisfait affirment : « qu'une fois vous qu'il reste 20 minutes à l'arrêt de bus ils sont contraint de prendre un autre moyen de transport par exemple un taxi ou un clandos pour se rendre à leurs occupations ».

Question 7: Comment percevez-vous la sécurité des personnes à bord des autobus

Graphique8



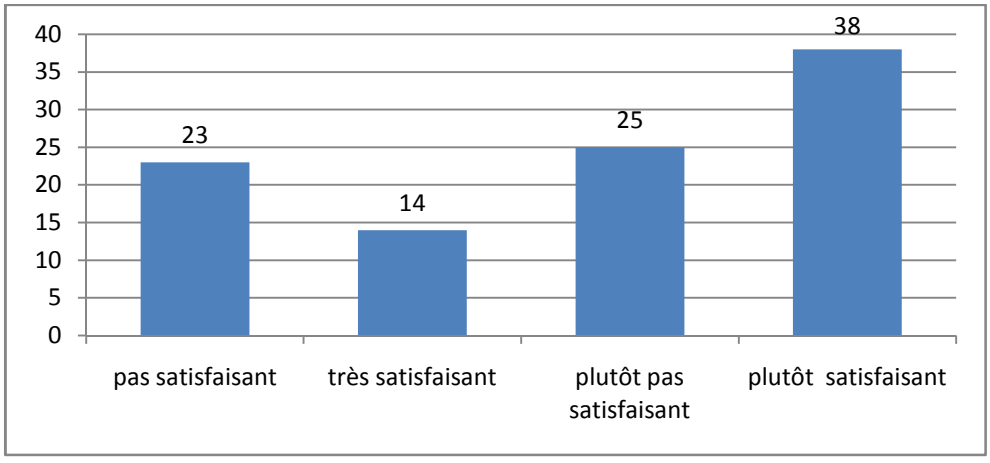
Source : enquête 2011

D'une manière générale, la satisfaction au sujet de la sécurité des personnes à bord des autobus de voyageurs est de mise avec un score de 63 %. Ce taux est significatif au regard de l'engagement de la Direction générale sur le plan sécuritaire.

Toutefois, il est important de signaler le problème crucial des autobus en circulation avec des portes non verrouillées. C'est l'un des aspects qui ont alimenté l'insatisfaction des voyageurs (37 %).L'autre volet d'insatisfaction a pour moteur les pertes des petits objets (téléphone, trousse pièces d'identité parfois non retrouvé en cas de revendication), soit par vol, soit par erreur de voyageurs.

Question 8 : Que pensez-vous du confort dans les gares et à bord des autobus ?

Graphique 9



Source : enquête 2011

Le concept de confort dans les gares et à bord des autobus a enregistré un score de 52 % d'insatisfaction. Ce score est fortement influencé par les conditions de voyage que les clients déplorent moins convenables dans les autobus du fait des bruits de moteur des bus de types TATA. Concernant particulièrement l'on dépote la vétusté des autobus TATA. En effet, durant les voyages il est difficile de bien s'assoir car les sièges sont délabrés et Aussi, nous notons, les portes cassées, les ampoules grillées, le manque de ventilation, les fenêtres ouvertes et bloquées au risque, etc.

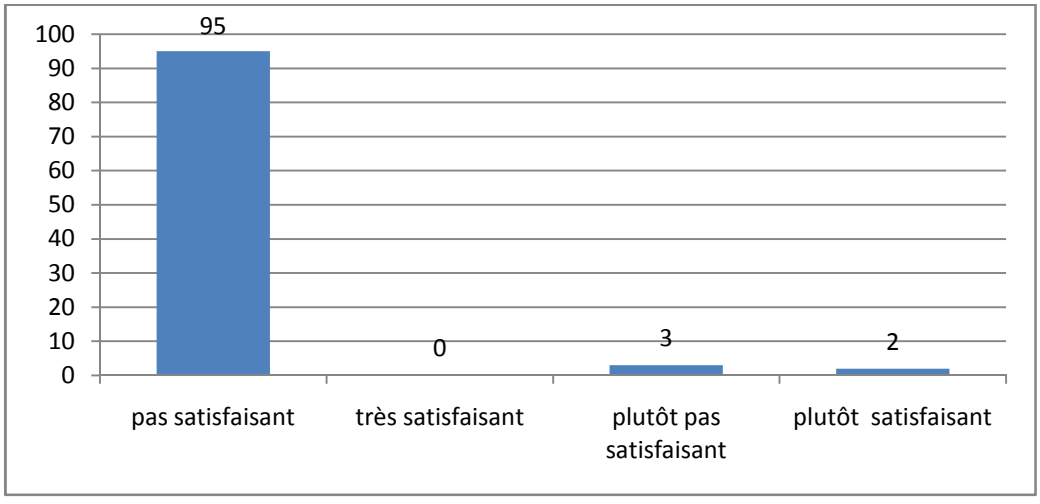
En outre, l'absence des premiers soins nous a été également signalée par un voyageur atteint de céphalée durant le trajet. Ce qui soulève le problème de la gestion des trousses médicales à bord des autobus.

S'agissant du confort dans les gares et particulièrement celles des grandes gares, les clients déplorent le manque d'éclairage et de service d'entretien qui leur permettrait de garder leur lustre d'antan. Les salles d'attente sont également exposées aux intempéries, aux poussières.

Par contre le taux de 48% : soit très satisfait 23% et plutôt satisfait 25% les clients affirment que la mise en service pour l'essayage du nouveau autobus prototype commandé en chine ou ils ont retrouvé un confort basique malgré l'insuffisance des places assises, et autres divertissements.

Question 9: Comment trouvez-vous l'état des toilettes dans certaines gares ?

Graphique n°10



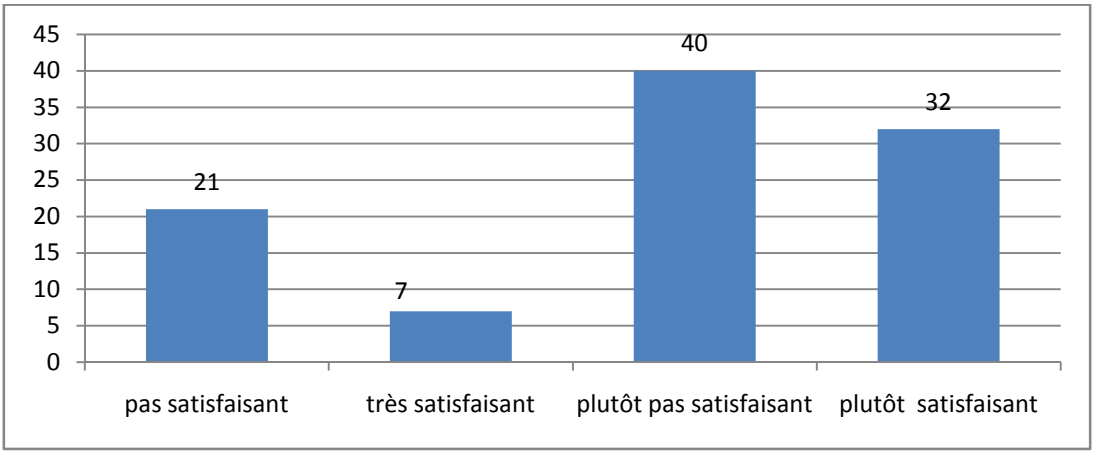
Source : enquête 2011

L'état des toilettes a été apprécié à sa juste valeur par la quasi-totalité des enquêtés. Ce thème a enregistré le taux d'insatisfaction le plus élevé et de l'ordre de 97 %

En effet, les voyageurs déclarent qu'il ya manquement de toilettes dans certaine gares et dans là ou il ya les toilettes sont très incommodantes. Les urines ruissellent de partout et laisse échapper des odeurs nauséabondes. Pire, aucun nettoyage n'est effectué Aussi, le manque de papier hygiénique, d'eau, de savonnettes et de désodorisant a fait l'unanimité.

Question 10: Etes-vous globalement satisfait de la qualité de prestations voyageuses de Dakar DEM DIKK ?

Graphique n°11 :



Source : enquête 2011

Eu égard à l'ensemble des thèmes abordés, le sondage d'opinion de la clientèle voyageurs a enregistré un niveau global de satisfaction de l'ordre de 39 %. Un score assez étriqué mais témoigne néanmoins des efforts consentis par la société Dakar DEM DIKK depuis juin 2003. Surtout sur le plan sécuritaire.

Par contre le taux d'insatisfaction d'ordre de 61% est du à des multiples contraintes que la société Dakar DEM DIKK fait face du jour aux jours que l'on peu résumé par le manque de financement pour l'achat des pièces détachées qui fait que bon nombre de bus soit immobilisé à l'enceinte de la société. Cela a entrainé également une réduction du parc automobile empêchant de répondre de manière satisfaisante la demande.

SECTION 2 : ANALYSE DES CONTRAINTES D'EXPLOITATION DE 3D :

A/- Analyse des contraintes matérielles et techniques :

L'insuffisance et la vétuste du matériel roulant et des équipements elle manque d'un fort potentiel en équipements au niveau de ses ateliers technique centraux (ATC) et du niveau de qualification de son personnel technique due aux investissements financiers qu'elle ne peut trouver.

La situation actuelle de transport public urbain au Sénégal, l'offre de transport en bus moderne est quasi inexistence, et son dans un était de vétuste mais sont encours de renouvèlement.

Tableau 5 Quelques chiffres de régression des activités de 3D

Nombre de véhicules	410 en 2006 reste 120
Nombre de lignes	17
Nombre de voyageurs (septembre 2005)	2 694 343 et 1.000 000 en 2011
Nombre d'arrêts	887

Source : rapport d'activité 3D

Noté aussi que les recettes par jours étais de 25 000 000 fais CFA aujourd'hui la société encaisse par jour moins de 15 000 000 F CFA.

SECTION 4 : ANALYSE DES CONTRAINTES FINANCIERE :

Elles constituent en ce moment un obstacle majeur au développement des activités de 3D

DAKAR DEM DIKK a des problèmes de ressources financières très diverses aux profils différents. Ainsi, ces prestations sont rendues aux travailleurs fonctionnaires, privés, aux élèves et étudiants, aux personnes travaillant pour leur propre compte et qui emprunte un transport public pour se déplacer. 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.

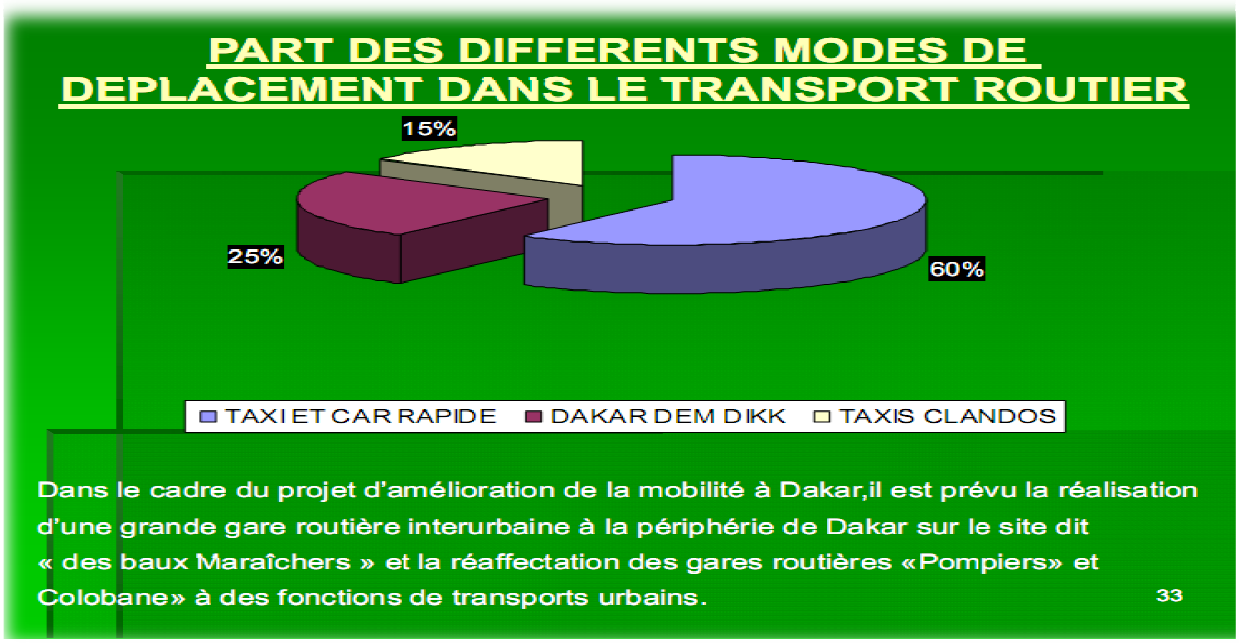
Mais 3D fait face à des contraintes financières de réinvestissement interne pour l'achat de Bus et de matériels d'équipements car l'entreprise fonctionne en déficit ; et que les pouvoirs publics(Etat) ne font pour l'instant rien qui va dans le sens d'un redressement.

C/- ANALYSE CONCURENTIEL ET LA PART DU MARCHE DE 3D :

Le secteur des transports est un domaine très concurrentiel. Du fait de la qualité du service rendu et de la diversité des concurrents. DAKAR DEM DIKK pratique une activité à caractère commerciale et celle-ci rencontre des concurrents dans l'exercice de cette activité.

Ces concurrents sont notamment :

Les Taxis noirs jaunes, Les Cars rapides, Les Ndiaga Ndiaye, et les clandos et l'association de financement des transports urbains (AFUTU)



Dakar Dem Dikk doit s'imposer sur la qualité de service qui est un moyen incontournable pour conserver ou reconquérir sa part de marché. Car les attentes des clients évoluent non seulement en termes de desserte mais aussi pour ce qui concerne la qualité.

SECTION 3 : ANALYSE DES CONTRAINTES D'INFRASTRUCTURE ROUTIERE

De nombreux facteurs bloquants pour le développement des infrastructures routière en Afrique, La capacité des pays à mettre en œuvre les projets tant au niveau urbaine(ville) que national demeure un frein majeur au développement des infrastructures routière.

Les institutions techniques (ministères des travaux publics, départements des routes, etc.) responsables au premier chef de la gestion des infrastructures souffrent de l'insuffisance de leurs capacités. Pour preuve, il n'existe à l'heure actuelle aucun « guichet unique » auquel peuvent s'adresser les promoteurs pour la préparation des projets d'infrastructures, ce qui les incite le plus souvent à se tourner vers de multiples sources de financement.

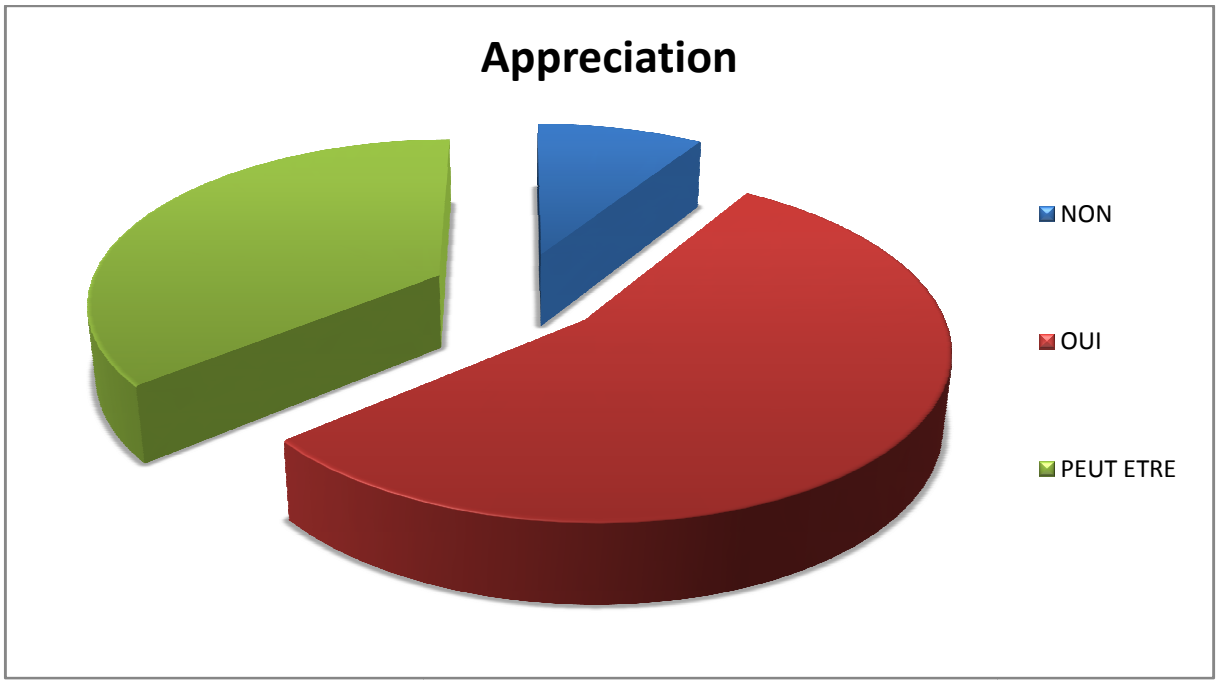
Ces organismes, traditionnellement chargés de la mise en œuvre des projets d'infrastructure sont en pleine mutation. Naguère placés sous la tutelle gouvernementale et principalement confrontés à des problèmes d'inefficacité, de gouvernance et de corruption, ils sont en passe de devenir des entités autonomes ou largement privatisées, dont la performance est évaluée en fonction de normes de rendement propres aux entreprises privées.

Le déficit de capacités humaines et institutionnelles appropriées est également un frein à l'essor des infrastructures routières en Afrique.

Tableau 8 : Appréciation de la construction des infrastructures routières :

La construction des infrastructures pourrait elle contribuer à l'amélioration de la mobilité de transport public ?	Pourcentages
OUI	55%
NON	9%
PEUT ETRE	36%

Graphique 15 : Appréciation d'infrastructure routière



Source : enquête 2011

Pour la construction des infrastructures routières l'enquête a révélé que c'est le gain de temps qui est attendu le plus de ces infrastructures.

SECTION 4 : ANALYSE DES CONTRAINTES D'AMENAAGEMENT DU TERRITOIRE

Les politiques d'aménagement du territoire des Etats membres de l'UEMOA sont Caractérisées principalement par les huit (8) contraintes majeures suivantes :

1-Niveaux disparates de l'état de définition des politiques d'aménagement du territoire :

La plupart des Etats membres de l'UEMOA n'ont pas de véritable politique nationale bien définie en aménagement du territoire. Celle-ci reste une opération diffuse et implicite dans les politiques sectorielles et la planification régionale.

Ainsi, c'est à l'intérieur des projets d'environnement, d'équipements, d'assainissement, d'hydraulique ou de développement urbain que sont inscrites les actions d'aménagement du territoire le plus souvent. Dans certains cas, elles sont incorporées aux documents de planification et de programmation régionales.

Actuellement, seuls le Sénégal, le Bénin, le Niger disposent d'un document officiel de déclaration de politique d'aménagement du territoire adoptée, soit par l'Assemblée nationale, soit par le gouvernement.

2-Domination de « l'approche projet » dans le processus de développement :

Faute de véritables politiques bien définies en aménagement du territoire, les Etats ont cru pouvoir régler les problèmes par le recours aux projets spécifiques de développement (projet de mise en valeur de … ; projet d'aménagement de …; projet de développement intégré de programme national de gestion des ressources, …).

Cette démarche unanimement adoptée dans tous les Etats membres, a été encouragée par les bailleurs de fonds qui sont souvent intervenus en imposant «l'approche projet.» Il s'ensuit un manque de cohérence, d'harmonie et de coordination, qui a abouti, finalement, à des résultats pervers.

3-Faiblesses des systèmes d'informations et d'échanges de données sur l'aménagement du territoire

Dans la plupart des Etats membres, les services en charge de l'aménagement du territoire ne disposent pas de système de collecte et de gestion des données, en particulier celles qui sont relatives à l'information géographique. Ces données sont, soit inexistantes, soit localisées au niveau de projets spécifiques. Dans ce dernier cas, leur existence même est souvent ignorée et leur accès est de toutes les façons difficile.

Les services d'aménagement du territoire ne disposent, le plus souvent, que de documents dont les données sont, la plupart du temps, dépassées (études monographiques, cartes diverses, photographies aériennes). Tout cela rend difficile l'appréciation globale de l'aménagement du territoire dans la plupart des Etats membres de l'Union: c'est le cas de la Guinée du Sénégal Bissau, du Mali, du Niger, du et du Togo.

Seuls, le Burkina Faso et le Bénin ont procédé ces dernières années à de nouvelles études thématiques dans le cadre de l'aménagement du territoire.

4-Insuffisance des moyens techniques et financiers alloués au fonctionnement des structures en charge de l'aménagement du territoire :

De manière générale, ce sont les partenaires au développement, notamment, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), la Coopération Allemande(GTZ), la Coopération Française, la Banque Africaine de Développement (BAD) et la Banque Mondiale(IDA) qui financent les équipements et le fonctionnement des services en charge de l'aménagement du territoire des Etats de l'Union, à travers des projets de planification ou de décentralisation. La contribution financière des Etats eux-mêmes reste relativement modeste.

De plus, ces structures sont dépendantes de projets spécifiques et manquent d'autonomie pour élaborer et exécuter leurs propres programmes d'activités.

L'appui des bailleurs de fonds se limite à des opérations ponctuelles, telles que les analyses régionales et les monographies. Il s'étend très rarement à l'élaboration d'une véritable politique. Cela a conduit à de nombreuses initiatives restées inachevées. Avec le désengagement de ces partenaires au développement ces dernières années, les situations se sont aggravées ; les Etats n'ayant pas réussi à prendre la relève. Aussi, malgré la volonté et les discours politiques, les actions concrètes sont-elles restées

5-Instabilité institutionnelle et manque d'autonomie des structures en charge de l'aménagement du territoire :

Les structures et les responsables qui animent l'aménagement du territoire sont très instables. Ils changent souvent de tutelle et de titulaire lors des remaniements de gouvernement. Cela conduit, la plupart du temps, à de perpétuelles reprises des réflexions et/ou des actions engagées, d'où une sorte de léthargie et de stagnation. Aucun Etat n'échappe à ce phénomène.

Les structures en charge des questions de l'aménagement du territoire sont généralement rattachées au Ministère en charge du Plan, de l'Urbanisme, de l'Intérieur ou encore de l'Environnement dont les activités occultent les préoccupations relatives à l'aménagement du territoire.

6-Faibles capacités en ressources humaines des directions de l'aménagement du territoire :

Les structures en charge de l'aménagement du territoire disposent de très peu de cadres de conception pour mener à bien une véritable politique d'aménagement du territoire. En plus de cette insuffisance quantitative, il se pose également un problème d'expérience en la matière. Un plan de formation paraît indispensable pour renforcer la capacité technique de plusieurs Etats.

Le cas le plus frappant est celui de la Guinée Bissau avec seulement deux (2) cadres, sans aucun moyen.

7-Manque d'autorité et non-fonctionnalité des structures chargées des questions d'aménagement du territoire :

Dans les Etats, les comités ou les commissions en charge des questions d'aménagement du territoire sont très rarement opérationnels. Ils manquent souvent d'autorité et de pouvoir nécessaires pour faire prendre ou appliquer les directives administratives relatives à la mise en œuvre des politiques d'aménagement du territoire. Au Sénégal et au Burkina Faso, les comités créés ne fonctionnent que de manière irrégulière alors qu'au Mali, au Niger et au Togo, ils sont quasiment inopérants

SECTION 5 : ANALYSE SWOT

LES FORCES : Ces forces sont constituées d'atouts internes à la région et sur lesquels cette dernière peut s'appuyer comme leviers pour bâtir sa stratégie de développement à moyen et long terme

Les services purement voyageurs: les prestations que la société 3D offre à ces clients sont moindres par rapport aux autres modes transport. En effet, ces prestations revêtent un caractère social visant à rendre les coûts de transport accessibles à toutes les couches sociales de la population.

Plusieurs forces peuvent apparaître au niveau des activités de Dakar DEM Dikk celle qui semble être considère comme la plus importante est l'organisation car elle est la seule société de transport en commun qui est la mieux organisée et de rigueur à Dakar

Et qui détient de plus de personnel et de matériel par rapport aux autres qui évolue dans l'informel.

Le monopole que Dakar DEM Dikk détient dans ce secteur se justifie par le fait qu'elle est la seule société de transport routière qui exploite certaines axes ou lignes comme celles du centre ville de Dakar

Au niveau national c'est ce qui fait qu'elle a toujours enregistre des résultats plus ou moins importants au cours de l'exercice de ses fonctions

Dakar DEM Dikk a la capacité de toujours répondre à la demande de ses clientèles qui se résume ainsi aux voyageurs

Cela nous amène à parler d'une force plus ou moins importante qui n'est que la capacité à transporter en sécurité les usagers.

En effet la société Dakar DEM Dikk est considérée comme le prototype même de transport de masse et social, elle est d'une grande utilité pour la plupart des grandes sociétés et écoles tells que l'école française ou encore société PTB (petit train de banlieue).

En outre la tarification sur un système de taxation qui est par section pour les personnes, relève ses avantages sur plusieurs plans à savoir la quantité à transporter et la distance sur laquelle porte le transport.

Toujours concernant les forces nous pouvons évoquer la maîtrise technique du métier dont font preuve les travailleurs de Dakar DEM Dikk

Ce qui nous emmènerait à préciser qu'ils sont tous sélectionnés suite au passage d'un test leur donnant droit a l'obtention d'un Attestation de fin de stage ou de formation pour pouvoir occuper un quelconque poste dans l'entreprise.

Pour terminer nous pouvons dire que la construction des entrepôts de la banlieue et l'arrivée des nouveaux véhicules, ferait que renforcer les activités de la société tout en renforçant sa capacité de satisfaire sa clientèle

LES EFFORTS DE DAKAR DEM DIKK sur le volet transport

En raison de son fort potentiel en équipements au niveau de ses Ateliers Techniques Centraux (ATC) et du niveau de qualification de son personnel technique, 3D, dans un souci de rentabilisation, a démarré des activités de prestations de service. D'une manière générale, il faut avouer que 3D a des possibilités qui étaient jusque là insoupçonnées et inconnues par l'extérieur.

En effet, elle est l'un des leaders incontestés du secteur des transports, car elle a su mettre en place des structures formelles au moment où le secteur du transport baigne dans l'informel.

LES FAIBLAISSES :

Les faiblesses constituent des facteurs susceptibles d'entraver la réalisation des objectifs que 3D se sont fixés.

Parmi ces faiblesses, il faut noter à l' opposé des forces évoquées précédemment des insuffisances peuvent aussi se faire remarquer au nouveau travail empêchant ainsi le développement normal des activités de cette dernière

De ce fait, l'une des contraintes la plus visible et qui favorise le ralentissement des activités de Dakar DEM Dikk c'est le manque de matériel en nombre suffisant et optimisant.

Ainsi la vétusté de certain matériel de l'exploitation comme par exemple les bâtiments les parkings

En effet, le parc roulant est frappé d'une obsolescence malgré qu'il continue à être utilisé.

Par conséquence on remarque fréquemment la plupart d'entre eux sont due à usures de bogies des machines

En ce qui concerne les installations fixes nous pouvons citer dans un premier temps les routes qu'ils sont actuellement dans un état d'usure avancé dans la banlieue pouvant être à l'origine de nombreux incident sur la ligne routière

Comme un autre aspect remarquable et peuvent être considéré comme inconvénient a l' encontre de la route, c'est le défaut de communication externe en grande partie et celle de la communication interne tout petit peu

Le nombre de véhicule ont diminué due à l'immobilisation suite a des pannes entraînant aussi une baisse de recette

On peut ajouter à cela la vieillesse de locaux plus précisément des bâtiments

En ce sens nous pouvons dire que c'est une bonne partie du matériel léguée par l'ancienne société SOTRAC

En guise d'illustration nous pouvons parler de la Direction ou Dépôt qui joue un rôle très important dans le dispositif routier alors qu'il utilise un matériel frappé d'une obsolescence.

Au niveau de sa quantification des ressources humaines. 3D a hérité de l'ex SOTRAC ses agents mais aussi ces locaux qui jusqu'à lors inchangés ; donc pour cela ces bâtiments sont vétustes.

Il faut soulever aussi du fait qu'il y a une différence des conditions de travail au niveau des services.

Le service d'exploitation se confronte aux problèmes de rangement des archives parce qu'il y'a assez de dossiers mais moins des armoires pour les ranger.

Le service d'hygiène est assuré par une autre société privée LOCSET (Mermoz). Insuffisance et obsolescence de l'outil de travail (ordinateurs, imprimantes, téléphones etc.)

Insuffisance du matériel roulant, vieillissement des agents, Manque de personnel qualifié

Manque ou insuffisance de moyen de transport pour le personnel Ainsi, nous pouvons constater que 3D a énormément de manquements sur les plans financière et matériel.

OPPORTUNITES (OPPORTUNITIES) :

Elles sont constituées des possibilités qu'offre l'environnement. Ce sont entre autres

Situation géographique du pays : le Sénégal est un pays côtier, donc il est lié directement aux pays d'outre mer par le transport maritime. En effet, le transport routier a des enjeux socio économiques dans la mesure où il assure la continuité des opérations de transports entre les opérateurs économique de l'intérieur du pays et la sous région

Marchés nationaux: sur les 19 départements, seule Dakar est desservies par la 3D. En s'ouvrant aux autres départements comme saint louis ou Thiès (voir sous régional Mali Guinée…) cela créera plus d'activité et augmentera le chiffre d'affaire

Evolution technologique : avec l'Echange de Données Informatisé (EDI), il permettra de fluidifier les flux d'informations commerciales entre toutes les gares, et réduire considérablement les coûts de traitement tout en améliorant la sécurisation des transactions.

MENACES (THREATS) :

Elles constituent les risques auxquels l'Union pourrait être confrontée. Ce sont

Concurrence accrue : de plus en plus de sociétés de transport AFUTA, les TAXIS et NDIANGA NDIAYE accroissent leur part de marché régional .a cet effet, ils profitent de la faiblesse du nombre des autobus de DDD pour offrir à la clientèle un service de meilleure qualité aboutissant ainsi à la baisse du trafic voyageurs.

Obsolescence du système de télécommunication : le manque de moyen de télécommunication de bonne qualité ne permet pas une gestion rationnelle et optimale des circulations. En effet, les problèmes rencontrés à ce niveau entraînent des fréquents recours à des procédures exceptionnelles pour faire circuler les autobus, contribue à allonger le temps des parcours des autobus, interfèrent dans l'organisation des secours et pénalisent l'exploitation.

L'absence de politique visant à prendre en compte les problèmes sociaux des agents en ligne a des répercussions directes sur le rendement des agents et donc sur la performance globale du réseau.

Les exigences de l'activité : les nombreux ralentissements qui traduisent en fait une détérioration de l'entretien de la voie et réduisent les capacités du réseau et a cette allure de la réduction du parc automobile due aux panes et aux manques de pièces détachée de rechange risque de conduire DDD a la faillite comme a l'époque de la SOTRAC

SUGGESTION :

Nous suggérons que pour surmonter ces obstacles Dakar DEM Dikk doit revoir sa manière de tarification sur les lignes de la banlieue ou les lignes qui roule a perte, a l'état de paie ses redevances, réfectionner les bâtiments à savoir les la direction, les bureaux, remplacer les et enfin équiper les bureaux par des appareils de nouvelle technologie de l'information et de la communication.

Ainsi d'organisé des séminaires de renforcement des capacités pour le personnels

D'accordé les moyens financiers nécessaire pour une bonne politique de communication externe afin de permettre a la population de savoir ou d'avoir un aperçu du grand travail qui ce fait au sein de la société.

Chapitre II :

Analyse des résultats de l'étude des PAMU

Et proposition de solutions

Section 1 : analyse des résultats PAMU 1.2.3.4.5

Cinq composantes déterminent le PAMU. Elles décrivent les différents projets que l'Etat a réalisés au cours de ces dernières années et continue à mettre sur pied.

PAMU1 : Dans le PAMU1, nous avons comme projet :

Aménagement des carrefours Cyrnos, Malick Sy, Bakou, Cabral.La description de ce projet pouvait se présenter comme suit :

Aménagement de 2 carrefours dénivelés à Cyrnos, Malick Sy et 2 carrefours plans à Bakou et Bel-air.

La réhabilitation des sections courantes de la route des Grands Moulins et la rocade Fann Bel-air.

Par rapport à tout cela, il faut signaler qu'au début des travaux en novembre 2004, les principales difficultés rencontrées étaient liées à la maîtrise des réseaux et au maintien du trafic. Et par la fin, ces contraintes furent levées et le chantier s'est déroulé dans le temps imparti.

Construction et réhabilitation de la voirie à Dakar (lots D1 et D2). Elles passent par :

L'aménagement de 22 carrefours et la modernisation du parc des feux. Construction et réhabilitation des sections courantes ; piste d'envol, liaison camp Leclerc/VDN, route de Cambérène, Construction et réhabilitation de la voirie à Dakar (lot D3) Aménagement et habillage réseau routier et des carrefours : Liberté5, Yoff, Lat Dior, Abribus, poteaux des arrêts… Construction et réhabilitation de la voirie à Pikine (lot P2) Aménagement d'une

dizaine de carrefours en giratoire et signalétique lumineuse. Et construction de réhabilitation des sections courantes, de la route de Yeumbeul Malicka, la route des Niayes …

Construction et réhabilitation de la voirie à Pikine (lot 1)

Aménagement et réhabilitation de la voirie urbaine : la route Petit-Mbao et Grand-Mbao

Construction et réhabilitation de la voirie à Guediawaye. Aménagement des carrefours et réhabilitation des sections courantes dont la voirie du Golf, la route des Niayes et une dizaine des carrefours.

Construction de la gare interurbaine des baux maraîchers.

Construction d'une gare multimodale devant accueillir le trafic interurbain

Construction et réhabilitation de voirie à Rufisque, Bargny, Thiès, Kaolack.

Aménagement de 28 carrefours en giratoire et en signalétique lumineuse, dont la voie de contournement nord, la route Ousmane Socè Diop, la voirie de Bargny (la route de Sendou)

Réhabilitation de la gare des Pompiers et celle de Colobane et réaménagement du rond point de Colobane.

Reconfiguration des 2 gares en gares urbaines et transfert des activités interurbaines à la nouvelle gare des baux maraîchers.

Selon les délais impartis, le début de ces projets fut fixé de façon progressive à novembre 2004 et la fin à juin 2006.Donc ce qui revient à dire que normalement ces travaux devraient être achevés. Malheureusement la réalité traduit les faits d'une façon autre.

Le coût de ces travaux s'est estimé à près de 32 079 000 000FCFA.

PAMU2 : le PTB**.** Cette composante du PAMU ne s'attelle que sur l'amélioration des services du PTB. Cette amélioration concerne :

Le terminal ferroviaire des marchandises de Bel-air, la réhabilitation des voies 1 et 2 de la banlieue, La construction d'une voie de 11km entre Hann et Fass Mbao, la construction des murs de clôture et de passerelles piétons, l'équipement de sécurité des passages à niveau

Le transfert à Rufisque des installations d'entretien courant du matériel roulant de banlieue La fin des travaux a été prévu pour avril 2007.

PAMU3 : le renouvellement du parc automobile

La première commande de 105 minibus fut déjà livrée (septembre 2005) et une deuxième commande de 225 minibus est lancée ainsi que une commande de 175 est en cours.

PAMU4 : amélioration de la qualité de l'air

Dans le cadre de cette composante, il est prévu l'installation de 3centres de visite technique dont 2 fixes et un mobile ainsi que la construction d'un laboratoire central et la mise en place de stations de mesure de la qualité de l'air à Dakar.

Ont été aussi envisagées, l'assistance technique pour le laboratoire et celle des centres de visite.

PAMU5 : renforcement des capacités et appui institutionnel.

Comme acquis principaux dans cette composante on peut citer :

La signature de la charte de la mobilité urbaine.

La charte de la mobilité urbaine signée en juin 2003 à pour but :

De fixer les engagements de chacun des signataires impliqués dans la mobilité urbaine dans la région de Dakar ;

De veiller à ce que chacun des acteurs s'acquitte de tous ses engagements, en vue d'une amélioration durable des conditions de déplacement dans la région de Dakar ;

De mettre en place un cadre de concertation et de partenariat devant permettre de prévenir et d'arrêter toute action ou comportement pouvant restreindre ou gêner la mobilité des usagers de la région de Dakar.

Le plan de déplacement urbain pour l'agglomération de Dakar (PDUD)

L'enjeu d'un PDUD est de définir les principes généraux de l'organisation des transports, de la circulation et du stationnement pour permettre une utilisation plus rationnelle de la voiture et assurer la bonne insertion des piétons, des véhicules à deux roues et les transports en commun.

Le programme de sécurité routière dans l'agglomération de Dakar

Le CETUD et la nouvelle prévention routière du Sénégal ont lancé depuis Juin 2005 une vaste campagne de sensibilisation sur la sécurité routière.

Cette sensibilisation a pour but principal de réduire ou de relayer le taux des accidents de la circulation.

Elle passe par la sensibilisation du grand public, la sensibilisation spécifique auprès des cibles identifiées, la formation des conducteurs de deux roues, l'éducation routière dans les écoles.

SECTION 2 : ANALYSE DES DIFFERENTES ORIENTATION

A1/Au plan institutionnel :

Sur le plan institutionnel, l'objectif a été de remédier à la dispersion des compétences et de faire du CETUD le véritable cadre de coordination et de partenariat entre les diverses institutions publiques et privées.

Depuis sa création, le CETUD a pu développer le cadre de partenariat et de coordination. Toutes les questions clés du secteur ont été examinées avec la participation de l'Etat, des collectivités locales de la région de Dakar et de secteur privé.

Les décisions sont prises en tenant compte, dans la mesure du possible, des points de vue de tous les acteurs.

Il a été également mis fin à la dispersion des compétences. Le CETUD s'est vite inséré dans l'architecture institutionnelle pour devenir la structure pleinement responsable des questions de transport urbain.

Le CETUD a cependant été confronté à des difficultés. L'Assemblée plénière a fonctionné de façon souple ; les représentants nommément désignés ne sont toujours pas présents aux réunions et se font le plus souvent représenter.

Cette situation constitue un point faible car si la concertation a pu se développer, elle ne l'a pas été par la participation des personnes titulaires. Le manque de motivation des personnes désignées a favorisé cette situation.

Elle a aussi pour conséquence de ralentir les prises de décision, les mêmes personnes n'ayant pas un suivi régulier des dossiers.

Du point de vue des attributions, le CETUD a rencontré des difficultés, surtout pour le rôle d'autorité concédante qu'il est appelé à jouer. Le décret précise que le CETUD doit passer les conventions avec les transporteurs.

Le transport public ayant un caractère de mission de service public, les pouvoirs publics sont seules compétentes pour procéder à la mise en concession d'une telle activité, surtout si cela implique des engagements financiers.

Du point de vue de ses organes, le CETUD est conçu de façon souple et légère. Le président de l'Assemblée plénière du CETUD étant à la fois le président exécutif.

Ce montage, tout en étant très efficace pour le fonctionnement de la structure, n'est pas habituel pour les établissements publics à caractère professionnel. Le nouveau décret portant réorganisation du CETUD a apporté les correctifs à ce niveau.

Quant aux ressources humaines, le CETUD a un personnel très réduit.

Les différentes activités qu'il mène actuellement, exigent un personnel complémentaire. L'audit réalisé dans le cadre de la préparation du projet d'amélioration de la mobilité urbaine révèle ce déficit en personnel.

Du point de vue des missions, il est souvent fréquent pour les acteurs de faire la confusion entre les missions de transport confiées au CETUD et les missions de circulation. Les textes portant création du CETUD sont pour autant clairs sur la question.

Le CETUD est cependant, parfois sollicité par les pouvoirs publics pour intervenir dans le domaine de la circulation. C'est ainsi que le CETUD s'est occupé à deux reprises de la réhabilitation du parc de feu de signalisation dans toute l'agglomération de Dakar.

A2/ Au plan financier :

L'objectif visé est d'assainir le sous-secteur pour le rendre plus attrayant par une meilleure répartition du financement entre les différents bénéficiaires directs et indirects, par la création d'un fonds de développement des transports urbains et par la mise en place d'un mécanisme de financement pour faciliter le renouvellement des véhicules destinés au transport public urbain de Dakar.

Le CETUD, dans ses activités, a pu approfondir la réflexion sur l'idée de la création du fonds de développement des transports urbains avec la participation des acteurs publics et privés. Le projet de loi est élaboré et soumis à l'approbation du Gouvernement.

En ce qui concerne le financement du matériel roulant, un schéma clair d'un mécanisme de financement est défini pour le renouvellement du parc de véhicules. Il s'agit d'un mécanisme de leasing dont les fonds sont rétrocédés à une association dite de financement dont les membres sont pour l'essentiel des Groupements d'intérêt économique constitués par les transporteurs de cars rapides.

La gestion de ces fonds est confiée à une banque locale sur la base d'un contrat de gestion passé avec l'association de financement.

Si des avancées importantes ont pu être enregistrées, il convient de signaler que les difficultés persistent. Les lenteurs sont observées dans la mise en place du fonds dont le chronogramme initial prévoyait la contribution de toutes les parties en juin 2000.

Les solutions proposées seront aussi difficiles d'application. Pour le cas des opérateurs, pour qui la participation au fonds est basée sur le chiffre d'affaires, alors que le système actuel n'autorise aucune maîtrise des recettes.

Pour les collectivités locales, l'idée d'une taxe additionnelle évoquée pour faciliter leur contribution au fonds de développement des transports urbains pose problème car la fiscalité au Sénégal est considérée comme l'une des plus fortes de la sous-région. Il

conviendra donc de prendre des mesures d'accompagnement pour avoir une maîtrise des recettes et pour faciliter la participation des collectivités locales.

Il y a lieu de noter que le contexte de la rareté des ressources n'est pas très favorable pour les collectivités locales et le secteur privé.

Concernant le mécanisme de leasing, les difficultés majeures résident dans la volonté des transporteurs à s'organiser en Groupements d'Intérêt économique et en une association de financement.

Elles résident également dans l'apport personnel estimé à 25 % du coût d'acquisition des véhicules. Ce montant est jugé très élevé par les transporteurs, au vu du coût d'acquisition de véhicules neufs estimé à plus de 22 millions de F CFA.

A3/ Au plan de la restructuration des transports collectifs :

L'objectif est d'améliorer les conditions d'organisation et d'exploitation des différents modes de transport collectif par la privatisation de l'exploitation des réseaux d'autobus, par la professionnalisation des cars rapides et le développement du PTB comme épine dorsale des transports collectifs.

Les actions qui ont été engagées pour la privatisation de l'exploitation du réseau d'autobus après la liquidation de la Société de Transport du Cap Vert (SOTRAC) se sont déroulées difficilement. L'appel d'offres a été infructueux, n'enregistrant qu'une seule offre. Les négociations menées n'ont pas été concluantes.

A l'étape actuelle, cette privatisation se met progressivement en place, avec la création d'une nouvelle société d'autobus pour laquelle l'Etat détient les 20 % du capital ; les 80 % étant réservés aux capitaux privés.

La recherche d'un partenariat stratégique n'a également pas donné des résultats positifs. La solution de mise en gestion déléguée, initiée, a été abandonnée par la suite.

La professionnalisation du secteur des cars rapides est en phase préparatoire avec la constitution des GIE, la création de l'association de financement, la formation des chauffeurs professionnels et la définition d'un nouveau réseau de transport. La formation des transporteurs devra intervenir par la suite.

Concernant le Petit Train bleu, il est envisagé de mettre en concession son exploitation. Ces actions sont au stade des études de faisabilité.

La dissociation de l'exploitation de l'investissement a fini par être également abandonné par l'Etat, ce qui devra nécessiter une actualisation de la lettre de politique sectorielle.

A4/ Plan de circulation et gestion du trafic :

Le Plan de circulation en vigueur ne répond pas adéquatement aux besoins actuels de circulation, particulièrement au niveau de la zone du Plateau où l'absence de voies réservées aux TC et l'hésitation à multiplier les restrictions de virages à gauche et les sens uniques de circulation contribuent à la congestion observée en période de pointe.

Les dysfonctionnements les plus nuisibles sont :

- L'insuffisance de la signalisation routière à plusieurs endroits, notamment aux carrefours.
- L'insuffisance du contrôle routier par manque de ressources matérielles et humaines appropriées.
- Le défaut de gestion des évènements spéciaux (accidents, pannes, travaux, passages de véhicules prioritaires…).
- Les déviations causées par la réservation de certains tronçons routiers à des représentations diplomatiques.

Le Stationnement : Le stationnement est particulièrement problématique au centre ville et le long des sections commerçantes des grandes routes collectrices telle que la route des Niayes à Pikine.

Les dysfonctionnements relevés concernent:

- La gestion du stationnement : en raison de la prolifération des places réservées en violation de la réglementation en vigueur d'une part et des conflits entre diverses autorités d'autre part.

- La lenteur du développement du stationnement hors rues, ce qui accentue la pression sur l'offre sur rues et explique en partie le stationnement anarchique.

- Le manque de rigueur au niveau de l'application de la réglementation du stationnement.

- La signalisation et l'aménagement inadéquats des aires de stationnement.

- Le manque, voire l'inexistence, d'aires de stationnements réservées aux poids lourds et aux vélos.

Environnement urbain :

Les transports urbains affectent la qualité de l'environnement urbain en raison des nuisances suivantes :

- Les émissions de polluants dues au mauvais état des véhicules, à la congestion, et à la qualité des carburants utilisés.

- Le niveau de bruit généré par le trafic dépassant les normes internationales et nationales plus restrictives, mais aussi l'absence de mesures de mitigation même dans les zones sensibles (hôpitaux et écoles).

- L'insécurité routière particulièrement élevée en milieu urbain où ont lieu 98% des accidents corporels dont près de la moitié implique la traversée de piétons.

- Le taux de gravité des accidents de la route très élevé. Sur 25 accidents on rapporte un décès, 8 blessés graves et 16 blessés légers, soit une victime par accident.

- La congestion routière chronique en périodes de pointe se traduisant par une perte substantielle de temps pour les usagers, des surcoûts pour les opérateurs, une surconsommation de carburant et une pollution supplémentaire de l'air.

- L'utilisation anarchique de la voie publique engendrant une situation d'encombrement

- permanent en raison de diverses pratiques nuisibles.

CHAPITRE III

LES RECOMMANDATIONS D'EVOLUTION

Pour améliorer les contraintes de l'insatisfaction des usagers de la société Dakar Dem Dikk il est nécessaire, la création d'un service qualité pour la prise en charge et la satisfaction de la demande de déplacement avec un cout acceptable, un maximum de confort, de sécurité ainsi une assistance aux voyageurs avant, pendant et après le voyage.

A cela il faut : **Identifier**, comprendre et mettre en forme les attentes des clients est le point de départ de toute démarche d'amélioration de la qualité de service offert.

Mettre les **informations** écrites aux principaux points d'arrêts des bus pour permettre aux usagers de prendre une bonne décision sur sont itinéraire, cette approche peut paraitre rudimentaire, certain dirons simpliste, d'autant plus que le mesure est réaliser par l'encadrement direct du service d'exploitation, dans l'attente de pouvoir disposer des systèmes plus performants (systèmes téléaffichage aux points d'arrêts par exemple).

DAKAR DEM DIKK regorge de ressources humaines très diverses aux profils différents en accord avec le secteur d'activité de la société. Mais, elle doit prendre précaution d'éliminer le monopole de la direction à savoir (un chef plusieurs agents). En effet, un agent peut superviser toute une équipe et celui-ci peut pénaliser l'activité en cas d'absence.

Il faudrait ajouter que la société doit se doter **d'un service d'imprimerie** et de photocopie, afin de résoudre le problème de se faire imprimer les feuilles de route, tableau de service Par d'autres sociétés car 3D utilise ces documents en grande quantité et tous les jours.

Elle devrait améliorer son système informatique qui renseigne peu sur ses prestations et son organisation.

J'ai remarqué qu'il n y'a pas assez d'agents pour l'entretien des bus et des bureaux .il serait donc souhaitable de renforcer l'effectif avec le nombre important du parc automobile.

A propos de l'enceinte de la société, les ferrailles des anciens bus contribuent à la poussée des mauvaises herbes et à l'insalubrité des locaux ; il serait judicieux de les déplacer et de les installer hors des locaux pour que la société soit propre et qu'elle réunisse les conditions d'hygiènes.

Un service logistique pourrait être bénéfique pour 3D, en réduisant le temps et en optimisant les stocks des pièces détachées à un niveau d'ordre optimal. En effet, ce service permettrait à celle-ci de gérer les flux physiques et d'information avec TATA (fournisseur en pièce détachées de DDD) dans le but d'en minimiser les coûts, et ce, de l'amont à l'aval de la "chaîne logistique" en respectant des conditions satisfaisantes en termes de délais et de qualité.

Tous ce processus réglerait bien les problèmes de délais de commande qui bloque l'activité. Car la logistique a par conséquent une fonction transversale dans l'entreprise. Ces actions ont un impact sur tous les autres services, une vision globale des activités de l'entreprise lui est donc nécessaire

RECOMMENDATION D'ORDRE MANAGERIAL :

La direction de l'exploitation en étroite collaboration avec les autres directions conçoit les services à offrir à la clientèle et participe à leur mise en œuvre. Elle observe le marché et son évolution .elle est responsable des opérations des (organisation des services, définition des besoins en personnelle, mise en place et gestion de l'encadrement commercial).elle concourt à la formation et à l'information commerciale du personnel.

Elle est également chargée de concevoir, d'organiser, d'assurer et de contrôler l'exécution des prestations relatives au transport des voyageurs dans le cadre de la politique générale de l'entreprise. A ce titre elle définit quantitativement et qualitativement en liaison avec les autres directions concernées les moyens nécessaires : personnel des gares et d'accompagnement des autobus (contrôleurs, et agent superviseur), installation et équipements des gares et des lignes.

Améliorer le système de gestion d'informations pour plus de rapidité dans toutes les gares En initiant des formations à l'endroit du personnel, cela aidera à augmenter sa productivité et améliorer la qualité de ses services.

Achat des outils de travail modernes notamment imprimantes, ordinateurs, téléphones pour une nette amélioration des conditions de travails des agents

Mettre à la disposition des agents un système de télécommunication de bonne qualité permettant ainsi une exploitation sure, efficace et économique de l'ensemble du réseau.

La mise en œuvre de programme d'amélioration continue et de comparaison des performances, de partage d'expérience afin de déterminer les objectifs d'amélioration.

RECOMMENDATION D'ORDRE TECHNIQUE :

Lors des achats (d'acquisition des nouvel autobus) avant ou après de faire intervenir les techniciens de l'entreprise c'est-à-dire de Dakar DEM DIKK, pour regarder les états des moteurs, les organes, la carrosserie afin de donner leurs avis si ce types de véhicules est adapté ou non au Sénégal.

Renforcer les capacités de voie dans certaines gares et renouvellement du matériel roulant.

RECOMMENDEMENT D'ORDRE AMENAGEMENT DU TERRITOIRE :

Prise de conscience et volonté politique des dirigeants

La prise de conscience et la volonté de relancer l'aménagement du territoire sont perceptibles dans :

• l'engagement de tous les Etats, sans exception, à mener une politique de décentralisation pour servir de levier à leur politique d'aménagement du territoire et de développement local

• les discours programment de certains Chefs d'Etats et hommes politiques qui accordent une place de choix à l'aménagement du territoire. Aussi, l'initiative de la Commission d'élaborer la politique communautaire en aménagement du territoire, a-t-elle été très favorablement accueillie ;

• le Nouveau Partenariat pour le Développement de l'Afrique (NEPAD) qui cherche à développer, entre autres, les infrastructures de transport, de l'énergie et de télécommunications pour établir un équilibre sur tout le continent et donner à chaque zone, la chance de se développer et de réduire ses disparités.

Par ailleurs, il existe dans la sous-région des organismes de réflexion et de recherche sur l'aménagement du territoire parmi lesquels :

• le Comité Inter-états de Lutte Contre la Sécheresse au Sahel (CILSS) qui collabore avec le Club du Sahel et l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE). Le Club du Sahel dispose d'un groupe de réflexion sur l'aménagement du territoire dénommé Groupe Ministériel d'Animation et de Proposition.

Recommandation d'ordre infrastructure routière :

Les infrastructures routières sont indispensables à l'amélioration de la mobilité des transports dans une ville. Ce fait est largement compris par l'Etat du Sénégal qui ne cesse depuis sa politique sectorielle à œuvrer pour une politique d'infrastructure.

C'est dans cette perspective que des avancées notables ont été constatées et son toujours en cours d'amélioration. Nous suggérons que cela soient équitablement reparties au sein de la région qu'il n'y ait de difficultés à rallier certaine artères de notre agglomération parce que n'ayant pas assez de routes.

D'adapter les infrastructures à la capacité des réseaux et si possible de créer des voies réservées a chaque mode de transport en fonction de sa capacité

Fluidité du trafic : Pour pouvoir améliorer la fluidité du trafic au niveau de plateau (centre ville) certaines mesures devraient pouvoir s'appliquer parmi lesquelles :

Une transformation des conditions d'usage de l'espace dans ce milieu en donnant sur la voirie une priorité à la circulation des autobus et sur les trottoirs une priorité a la circulation des personnes.

Cette proposition reste basique et évidente mais garde tout son sens dans un espace comme celui de plateau.

L'application effective des restrictions horaires aux véhicules de transport des marchandises est souhaiter étant entendu que ces véhicules participent considérablement a l'encombrement du plateau (lors du déchargement des conteurs, le mieux est de fixé les heures comme par exemple les nuits)

La mobilité : Les embouteillages restent les principales causes des retards enregistrés par les régulateurs à l'arrivée au niveau des gares , ces retards pouvant avoisiner des fois 30 à 40 minutes (voir les différentes positions) occasionnant d'énormes difficultés à l'exploitation.

Les régulateurs sont obligés de faire des ajustements en calculant de nouvelles fréquences.

Les bus étant un nombre très limité sur chaque ligne, les régulateurs procèdent à des permutations et des sautages.

Cette situation de blocage des bus dans la circulation fausse toutes les données aussi bien en TEMPS et en KILOMETRES.

Ceci constitue un manque à gagner d'où la nécessité d'adapter le temps de parcours de certaines lignes et le temps de parcours.

ETUDE PROSPECTIVE :

A quelques exceptions près, la situation actuelle du secteur des transports collectifs en Afrique est inacceptable non seulement du point de vue de la théorie économique, mais aussi et bien sûr surtout du point de vue de l'usager. Dans le cas général, le service public du transport n'est pas ou très mal assuré. Le développement de transports collectifs de qualité satisfaisante n'est possible que si les pouvoirs publics prennent pleinement conscience de l'état de dégradation du secteur, et comprennent qu'ils doivent et peuvent intervenir efficacement

Le souci d'assurer aux populations une mobilité durable, d'améliorer l'environnement urbain, de promouvoir l'économie des villes par le développement des transports publics urbains, requiert la mobilisation de sources diversifiées de financement. Toutefois, les mécanismes de financement à mettre en œuvre doivent rechercher un équilibre dans la contribution des bénéficiaires directs et indirects des services des transports publics urbains. Aucune entité ne doit à elle seule supporter les coûts importants des infrastructures et du fonctionnement des services.

Il faut par ailleurs renforcer le partenariat Public-Privé de manière à accorder une part prépondérante au secteur privé dans le financement des infrastructures, la fourniture et la gestion des services.

Les entreprises de transport doivent développer en dehors des services concédés des activités annexes génératrices de ressources additionnelles.

CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre étude nous avons montré les leviers sur lesquels on s'appuie pour améliorer la mobilité de transport routier en générale et en particularité celui de transport public urbain afin de satisfaire les besoin en déplacement en milieu urbain et qui conduira a la satisfaction des usagers de DDD. Les activités dans ce grand chantier immense aboutissent au développement socio-économique d'un pays, font appel à une planification régionale de l'aménagement du territoire harmonieux.

Car la croissance démographique de la ville de Dakar s'est accompagné d'une croissance spéciale rapide de l'espace avec une faible densité d'occupation de l'espace urbain dont le développement non métrisé constitue un des problèmes majeurs de l'aménagement du territoire sénégalais.

Sur les infrastructures routières : le souci d'assurer aux populations une mobilité durable, d'améliorer l'environnement urbain, de promouvoir l'économie de la ville par le développement de transports public urbain requiert la mobilisation des ressources.

Toutefois, les mécanismes de financement à mettre en œuvre doivent rechercher un équilibre dans la contribution des bénéficiaires directs et indirects des services des transports urbain. Aucune entité ne doit à elle seule supporter les couts importants des infrastructures et du fonctionnement des services.

Sur l'exploitation de Dakar DEM DIKK : à Dakar, le transport en commun est assuré par les taxies dont l'exploitation demeure artisanale, les cars rapides, les clandos et la société DDD. Il faut noter que DDD a du mal à s'imposer à cause de l'importance nombre des cars rapides, ndianga ndiaye dans le trafic.

En somme : a quelques exceptions près, la situation actuelle du secteur des transports collectif en Afrique est inacceptable non seulement du point de vue de la théorie économique, mais aussi du point de vu de l'usager.

Dans le cas général, le service public du transport n'est pas ou très mal assuré, le développement de transport collectif de qualité satisfaisante n'est possible que si les pouvoir publics prennent pleinement conscience de l'état de dégradation du secteur et comprennent qu'ils doivent et peuvent intervenir efficacement.

Il faut privilégier l'unicité de la gestion des ressources mobilisés et d'écarter l'éclaircissement des responsabilités : une et une seule entité (autorité organisatrice) doit recueillir et gérer les fonds alloués au financement des transports publics.

Il parait urgent qu'en Afrique subsaharienne la volonté politique se meuve pour explorer chacune des pistes ici dégagées en vu de trouver des sources de financement fiable des transports publics et développer durablement cette activité économique de grande importance.

Ainsi, notre travail s'est architecturé sur l'aspect analytique des contraintes de la mobilité de transport public urbain. Toutefois il serait judicieux de faire remarquer que le domaine de « mobilité » est un vaste univers à explorer, ce qui nous pousse en tout état de cause à vouloir comprendre dans un avenir proche : « Problématique des transports dans l'espace CEMAC, défis pour l'émergence à l'horizon 2015. »

TABLE DES MATIERES

Introduction …… …… 7

I ères PARTIES: CADRE THEORIQUE ET METHODOLOGIQUE:

Chapitre I cadre théorique…… ……..……..8

Section 1: le contexte de l'étude……..

Section 2: La Problématique……..……

Section 3: Revue critique de la littérature……

Section 4: Définitions des conceptions…….

Section 5: L'objectifs de la Recherché ……

Section 6: L'hypothèse de la Recherche……..……

Chapitre II cadre méthodologique……..

Section 7: Techniques et outils de collecte des données……

Section 8:Technique d'analyse des données…….. ……..

Section 9:champ de délimitation de sujet……

Section10 : Les difficultés rencontrées ……..……

IIème PARTIE: CADRE ORGANISATIONEL ET D'EXPLOITATION DE L'ENTREPRISE

Chapitre I Organisation de l'entreprise……..

Section 1 : Présentation de la société 3D……..…..

Section 2 : Historique de la société 3D ……..….

Section 3 : cadre juridique et administrative ……..……..…

Section 4 : Organisation de l'entreprise……

Chapitre II l'exploitation des activités de l'entreprise……

Section 5 : Direction générale……..……..

Section 6 : Direction d'exploitation…….…….

Section 7 : Direction des ressources humaines ……..

Section 8 : Direction technique et maintenance……..

Section9 : Direction comptable et financière……..….

IIIème PARTIE: CADRE ANALYTIQUE ET PROPOSITION DE RECOMMANDATION

Chapitre I : Présentation et analyses des résultats d'études…….

Section 1 : Analyse des contraintes de satisfaction des usagers de 3D……..…….

Section 2: Analyse des contraintes d'exploitation de 3D ……

Section 3 : Analyse des contraintes Matérielles et mécaniques……

Section 4 : Analyse des contraintes financière……..

Section 5 : Analyse concurrentiel……

Section 6 : Analyse des contraintes d'infrastructures routières……..….

Section 7 : Analyse des contraintes d'aménagement territorial……

Section 8 : Analyse sowt…… ……..……..

Chapitre II : recommandation d'évolution

D'ordre managérial……

D'ordre Technique……

D'ordre infrastructure routière…… ….

D'ordre aménagement du territoire……..

Chapitre III : étude et analyse des PAMU 1.2.3.4.5

Section I : Analyse PAMU 1.2.3.4.5……

Section II : Analyse des différentes orientations……

CONCLUSION :……...…….…….....

ANNEXES**:……...…….....**

Table des matières :……

BIBLIOGRAPHIE

BAMAS, S**.** 1990. ***Les transports urbains en Afrique tropicale : bibliographie analytique et critique,*** mémoire de DEA, Institut de géographie tropicale, Université de Bordeaux III, 118 pages.

BAMAS, S. Juillet 2002. ***L'implication des collectivités locales dans la gestion des transports urbains en Afrique de l'Ouest et du Centre : Le cas de Bobo-Dioulasso***, SITRASS, rapport final, 30 pages.

GODARD X. (2000) : ***Difficultés d'adaptation des approches du transport pour les***

villes en développement : Analyse critique d'étude des bureaux internationaux à

Dakar, in les Cahiers Scientifiques du transport n°39

HARTER G. (1984) *:* ***Equipements urbains***, Manuel d'Urbanisme pour les pays en développement, Vol.6

NIANG A. (1997) : « ***Le secteur informel en milieu urbain, un recours à la crise de***

L'emploi » in Ajustement structurel et emploi au Sénégal, (Sous la direction de Babacar FALL), CODESRIA, 247p, pp29-55

THOMAS L. V. (1954) : ***L'agglomération dakaroise, quelques aspects sociologiques et démographiques****,* St Louis du Sénégal, IFAN 83 p ;

VAN DJIK M. P. (1986) : ***Le secteur informel de Dakar***, Edition Harmattan ville été entreprises, 164 p ; Aménagement du Territoire, de l'Environnement et Gestion Urbaine, ENEA, 67 p ;