

REPUBLIQUE DU SENEGAL



Un peuple-un but- une foi

\*\*\*\*\*

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

\*\*\*\*\*

INSTITUT SUPERIEUR DES TRANSPORTS – MEMBRE DU GROUPE SUP DE CO DAKAR

\*\*\*\*\*



Boulevard de l'Est rue 3 prolongée  
Point E. BP : 21354 Dakar – Tel : 33 859  
95 95 / 33 823 25 14 Fax : +221 33 860  
52 02 [www.supdeco.sn](http://www.supdeco.sn) / [ist@supdeco.sn](mailto:ist@supdeco.sn)



7, Avenue Faidherbe – BP : 21354  
Dakar – Sénégal – Tel :(+221) 33 849 69  
19 Fax : +221 33 821 50 74  
[www.supdeco.sn](http://www.supdeco.sn) / [supdeco@supdeco.sn](mailto:supdeco@supdeco.sn)

**THEME :**

**AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE  
VOYAGEURS A DAKAR : Cas de DAKAR DEM DIKK**

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

**Présentée par :**

**MLLE MAME DIARRA BOUSSO  
SECK**

**Sous la direction de :**

**M.AMADOU DIALLO  
Professeur permanent à l'IST**

**Année académique : 2020– 2021**

**DEDICACE :**

Je dédie ce rapport à :

- ✓ A mon père EL HADJI MODA SECK et ma mère ADJI BOUSSO THIAM
- ✓ A ma famille

## REMERCIEMENTS

Je remercie Dieu Tout Puissant car tout ce qui réside en lui demeure éternellement

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce au soutien de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner ma gratitude

D'abord mes plus vifs remerciements vont à tout le corps professoral du Groupe SUP DE CO Dakar, particulièrement celui de l'Institut Supérieur des Transports, notamment Mr MAMADOU DIALLO, ensuite Mr Abdoulaye Diallo et enfin Mr Drame SECK pour leur disponibilité le savoir qu'il nous a transmis dans les moments de ce travail.

Ensuite je voudrais remercier toute ma famille pour le soutien inconditionnel dont ils ont fait preuve. Merci pour le soutien financier, moral, psychologique et matériel, si je suis la aujourd'hui c'est grâce à vous !

Mes remerciements vont enfin à mes amis et collègues à qui m'a apporté leur support moral et intellectuel inestimable tout au long de ma démarche. Un grand merci à tout le personnel de Dakar Dem Dikk.

## SOMMAIRE

DEDICACE :.....	i
REMERCIEMENTS .....	ii
SOMMAIRE .....	iii
Liste des abréviations .....	iv
Fiche signalétique de l'entreprise.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : CADRE DE L'ETUDE .....	5
CHAPITRE 1 : Cadre de l'étude.....	6
Section 1 : Présentation de l'entreprise .....	6
SECTION 2 : Activités de l'entreprise.....	14
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	19
Section 1 : Présentation et Analyse des résultats obtenus .....	19
Section 2 : Interprétation et recommandations .....	27
CONCLUSION.....	32
BIBLIOGRAPHIE .....	a
WEBOGRAPHIE.....	a
ANNEXES .....	b
TABLE DES MATIERES.....	k

**Tableau 1 : Liste des abréviations**

<b>DDD</b>	Dakar Dem Dikk
<b>CETUD</b>	Conseil exécutif des Transports Urbain de Dakar
<b>GG</b>	Garage Gouvernementale
<b>RTM</b>	Régie des transports du Mali
<b>RTS</b>	Régie des Transports du Sénégal
<b>SOTRAC</b>	Société de transport en commun du Cap-Vert
<b>CNART</b>	Compagnie Nationale d'Assurances et de Réassurances des Transports
<b>PDU</b>	Plan Directeur d'Urbanisme
<b>BM</b>	Banque Mondiale
<b>PDUD</b>	Plan de Déplacement Urbain de Dakar
<b>AIBD</b>	Aéroport International de Blaise Diagne
<b>PAMU</b>	Plan d'Amélioration de la Mobilité Urbaine
<b>SWOT</b>	Straights Weaknesses Opportunities Threats

**Fiche signalétique de l'entreprise**

<b>Nom de l'entreprise</b>	<b>Dakar Dem Dikk</b>
<b>Date de création</b>	<b>Décembre 2001</b>
<b>Statut Juridique</b>	<b>Société Anonyme</b>
<b>Adresse</b>	<b>101 Sacre cœur 3 pyrotechnie x VDN</b>
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Commercial</b>
<b>Contacts</b>	<b>338651515</b>
<b>Site Internet</b>	<b><a href="http://demdikk.com/">http://demdikk.com/.</a></b>

## RESUME

Dakar est une presqu'île de 550 km<sup>2</sup>. Elle est contiguë à l'Est par la région de Thiès et entourée par l'océan atlantique sur ses limites Nord, Ouest et Sud. La population de l'agglomération dakaroise est passée d'habitants en 1992 à habitants en 2002, soit un taux d'accroissement de 2,8%. Dakar, mieux que toutes les autres villes du pays se développe à un rythme extraordinaire. Les conséquences de cet essor urbain sont notables à tout point de vue. La structure urbaine actuelle de Dakar présente un tissu hétérogène à intégration fonctionnelle très inégale. La distribution des infrastructures, équipements et unités industrielles est inégalement répartie. La localisation des activités économiques dicte les logiques de circulation des biens matériels, de l'information et des services. Elles commandent également, tout en les exacerbant, les besoins de déplacement physiques et partant, ceux de **transport**. Environ personnes se déplacent chaque jour dans la capitale par mode mécanisé soit 27% des besoins de déplacement. L'offre de **transport public** est proposée par **Dakar Dem Dikk (3D)** en relation avec le **CETUD** qui est l'organe institutionnel chargé de l'organisation et de la réglementation des transports publics urbains à Dakar. Aussi on note les déficiences relèvent d'une part, du non règlement approprié des compensations financières par l'Etat et d'autre part, du management de l'entreprise en général. La répercussion de ces insuffisances sur l'exploitation a sensiblement entamé la rentabilité de la société et a réduit drastiquement l'offre de service. Par conséquent, la mise à niveau d'une structure impose l'application des mesures correctives appropriées. Ainsi pour bien mener notre étude, nous allons dans un premier temps camper le cadre théorique et méthodologique, de notre domaine de recherche, ensuite nous allons présenter l'entreprise Dakar Dem Dikk. Ensuite nous analyserons tout en interprétant les résultats obtenus. Enfin nous évoquerons les moyens susceptibles d'améliorer efficacement le secteur du transport urbain à Dakar et préconiser des solutions à long terme pour une meilleure compétitive. Des photos de bus de Dakar Dem Dikk seront annexes. En somme, ce sont ces idées que nous allons développer dans les pages suivantes de ce modeste Mémoire.

Mots clés : Transport, Transport public, DDD, CETUD

## ABSTRACT

Dakar is a peninsula of 550km<sup>2</sup>. He is contiguous to the east by the Thies region and surrounded by the Atlantic Ocean on its northern, western and southern limits. The population of the Dakar metropolitan area rose from inhabitants in 1992 to inhabitants in 2002, a growth rate of 2.8%. Dakar, better than any other city in the country, is developing at an extraordinary rate. The consequences of this urban boom are significant from every point of view. Dakar current urban structure presents a heterogeneous fabric with very unequal functional integration. The distribution of infrastructure, equipment and industrial units is unevenly distributed. The location of economic activities dictates the logic of the circulation of material goods, information and services. They also control, while exacerbating them, the needs for physical displacement and hence, those for transport.

Approximately people move each day in the capital by mechanized mode, 27% of travel needs. The public transport offer is offered by DDD in conjunction with CETUD, which is the institutional body responsible for the organization and regulation of urban public transport in Dakar. Also we note the deficiencies are due, on the one hand, to the non-appropriate payment of financial compensation by state and, on the other hand, to the management of the company in general. The repercussion of these shortcomings on operations significantly reduced the profitability of the company and drastically reduced the service offer. Therefore, upgrading a structure requires the application of appropriate corrective measures. So to properly conduct our study, we will first set up the theoretical and methodological framework of our field of research, then we will present the Dakar Dem Dikk company. Then we will analyse while interpreting the results obtained. Finally, we will discuss the means likely to effectively improve the urban transport sector in Dakar and recommend long-term solutions for better competitiveness. Photos of DDD buses will be attached. In short, it is these ideas that we will develop in the following pages of this modest Memoir.

Key words: Transport, Public of transport, DDD, CETUD

## INTRODUCTION

Dans nos pays africains, lorsqu'on évoque le terme transport, on a tendance à évoquer que les transports informels et les problèmes qu'ils engendrent : véhicules en mauvais états, pollution, insécurité routière, concurrences déloyales avec les transports réguliers, manque de professionnalisme, etc. Certes ces problèmes sont d'actualité dans un grand nombre de ville africains à l'instar de Dakar. Mais ne voir les transports publics que sous cet angle, c'est d'ignorer les progrès réalisés comme Lagos, Abidjan, Accra ou Dakar, les initiatives en cours de Douala ou Nairobi et la prise de conscience quasi générale des autorités publiques.

La région de Dakar, qui est une péninsule, est la région la plus petite et la plus peuplée du Sénégal. La population est estimée approximativement à 3 millions d'habitants pour une région de 550km<sup>2</sup>. Au cours des dernières décennies, on constate une forte croissance démographique. En effet, elle concentre 80% des activités économiques et dont la plupart des infrastructures urbaines sont situées à Dakar-centre-ville. Tous les jours, les travailleurs se rendent à Dakar-centre-ville. Ainsi, il y'a trop de difficulté lie à la mobilité des gens pendant les jours de travail. En semaine ordinaires ces difficultés sont accentuées par l'augmentation des différents moyens de transports publics de voyageurs comme les cars rapides, les Ndiaga Ndiaye, les clandos, les taxis etc.

Ainsi, il est indéniable que le contexte de la mobilité urbaine dans les villes africaines pour des problèmes et des défis qui ne peuvent trouver leurs solutions que dans un développement des transports publics. Tout d'abords la pression démographique, le taux d'urbanisation des villes africaines était de 40% par an. Cette urbanisation s'accompagne d'un étalement urbain qui se traduit par une augmentation des besoins de mobilité et un allongement des distances de déplacement. Ceci pose la question de l'organisation des transports. Malheureusement à part quelques exceptions, on note une faiblesse voire une absence d'un cadre institutionnel et règlementaire régissant les transports urbains .La multiplicité des acteurs et des interventions (local régional, national), crée des chevauchements de responsabilité ou des vides organisationnels .La cohabitions de plusieurs modes et types d'exploitation (artisanal et informel, professionnel et règlementé) ne répondant pas aux même critères règlementaires, entraine une désorganisation du marché des déplacements , une dégradation de la qualité de service et une concurrence déloyale voire anarchique entre les exploitants , souvent sans l'intervention de l'autorité publique .

Sous cet angle, l'objectif de notre étude est de ressortir les difficultés que rencontre le secteur des transports urbains à Dakar et participé à l'amélioration du transport public de voyageurs au niveau de Dakar Dem Dikk (DDD).

En effet, cet objectif ne peut être réalisé que si toutefois une organisation de travail rigoureuse sera mise en œuvre.

C'est pourquoi, dans nos recherches d'investigation, nous avons utilisé diverses techniques documentaires. Également, nous nous sommes procuré des informations relatives à l'amélioration de ce secteur du transport tout en consultant des ouvrages qui traitent de notre thème.

Notons que ces recherches ont été faites à la bibliothèque de SUPDECO, sur internet et sans oublier l'étude de terrain réalisée à la société DDD.

Ainsi, pour des raisons d'ordre méthodologiques, la présence étude a pour objectif d'améliorer le transport public de voyageurs à Dakar. A cet effet, une enquête a été menée par le biais d'un entretien au près des différents personnels de la Direction Générale de DDD.

Par ailleurs, le transport est une activité transversale qui joue un rôle fondamental dans tout processus de développement socio-économique d'un pays. La capitale du Sénégal, Dakar comme la plupart des capitales métropolitaines d'Afrique connaît de réelles difficultés de transport.

Face aux difficultés de financement, les entreprises de transports publics ont du mal à satisfaire la demande de transport public. Dans le souci de répondre à la forte demande de service public de transport fortement entravée, il est fréquent à travers le monde que des pays utilisent les fonds publics pour financer les infrastructures et équipements de transport.

Le transport public n'existait pas encore concrètement dans certains pays africains autrefois. A l'époque, l'homme ne que connaissait que la marche à pied qui reste jusqu'à présent le mode de transport le plus accessible. Cela s'explique par le fait que les villes n'étaient pas aussi étalées qu'aujourd'hui. De même on observe aussi que la distance domicile de travail n'était pas longue.

Avec l'étalement urbain, les besoins en transport s'accroissent et la nécessité de rallier certains secteurs s'est fait sentir. C'est ainsi que les transports urbains ont ainsi connu leur apogée.

Le transport urbain dakarais est composé des cars rapides, des Ndiaga Ndiaye, des bus Tata, des taxis, des minibus, des clandos et des transports hippomobiles sont aussi des composantes qui font parties du système de transports urbains. On remarque dans la ville de Dakar le transport public et de transport collectif, ainsi que des véhicules de transport privé constitue des voitures individuelles, des voitures de sociétés publiques ou privée ou d'autres organisations de transports. Bref, les transports urbains à Dakar sont composés des transports publics, des transports collectifs et des transports privés.

Le niveau de qualité des services de transport public est jugé médiocre par les usagers. Les déplacements sont effectués dans de mauvaises conditions avec le manque de sécurité, de sûreté, de disponibilité, d'accessibilité, de rapidité de régularité et de ponctualité. Mais il faut préciser que le niveau de qualité de service n'est pas homogène pour les transports collectifs.

Les bus de DDD offrent des services plus ou moins acceptables. Ils ont une marque Ashok Leyland et TATA . Le PDUD est alors dépassé pour trouver un moyen de transport collectif. Les autobus de DDD, investis d'une mission de service public, essaient d'apporter des correctifs pour l'amélioration du transport public de voyageurs, mais en vain.

Le secteur du transport public est caractérisé par une concurrence accrue entre un secteur formel constitué de bus neufs modernes et un secteur artisanal. Ce dernier utilise des moyens de transports vétustes appelés cars rapides, Ndiaga Ndiaye, Taxi jaune noir et selon le cas des clandos. Tout récemment un phénomène nouveau constitué de Jakarta est apparu. C'est ce qui pousse que les prix ne sont pas homogènes. Du point économique, les prix qui sont appliqués ne reflètent pas le coût de revient.

En effet, DDD risque de perdre une bonne partie du marché par faute de moyens logistiques appropriés pour une bonne organisation des activités. Ceux qui sont utilisés présentement sont en déphasage avec le modernisme et ne permettent pas d'assurer la régularité et la vitesse commerciale. Malgré ces insuffisances DDD détient une part de marché plus ou moins négligeable dans le transport urbain, à cause de son organisation et de son statut.

Toutefois, pour réaliser sa mission de service publique, DDD doit se poser certaines questions à savoir :

Comment améliorer l'offre de transport public de voyageurs à Dakar ?

De cette question générale, nous déduisons les sous-questions suivantes :

Quelles sont les principales causes du non satisfaction des clients de transport public de voyageurs ?

Comment réguler l'offre de transport public de voyageurs à Dakar ?

Comment renforcer la capacité et le trafic de transport Dakar ?

Quelles sont les principales causes du non satisfaction des clients de transport public de voyageurs ?

Notre plan de travail s'articulera autour de deux parties. Il s'agira dans la première partie de faire une présentation du cadre théorique et méthodologique. Ensuite dans la deuxième partie d'aborder le cadre analytique et analyse des résultats obtenus.

**PREMIERE PARTIE : CADRE DE L'ETUDE**

## **CHAPITRE 1 : Cadre de l'étude**

### **Section 1 : Présentation de l'entreprise**

#### **Paragraphe 1 : Historique**

Le transport est un élément important de la politique de développement économique et sociale d'une nation. Ces conséquences directes sur les différents secteurs de la vie d'un pays font que le transport urbain en particulier, participe de manière déterminante à la stabilité et à l'harmonie globale d'une nation.

Depuis la période coloniale à nos jours, beaucoup d'entreprises se sont succédées. Nous notons : le Garage Gouvernementale (GG) qui date à l'époque coloniale et qui a été remplacé en 1960 par la Régie des Transports du Mali (RTM). En 1962, la RTM devient la RTS (Régie des Transports du Sénégal). C'est alors en 1971 que la société du transport en commun du Cap-Vert (SOTRAC) est mise sur pieds. Elle va effectuer ses activités jusqu'en 1992 où elle commence à se confronter à des difficultés. Face à des querelles intestines des travailleurs combinées à l'incapacité des autorités de l'Etat de trouver des solutions adéquates, la société procède à la diminution conséquente du personnel qui aboutit finalement à la faillite en Décembre 1998.

Un manque de structure de transport couple à une urbanisation sans cesse croissante se sont posés et renforcent ainsi le problème de la mobilité urbaine à Dakar. Alors les zones urbaines se trouvent dans une situation critique. Cela a entraîné la création d'un vaste réseau de transports en commun clandestins (Car Rapide, Taxi Clando), dont l'Etat jusqu'aujourd'hui d'ailleurs ne peut s'en défaire. Il était donc à ce moment-là, devenu urgent de mettre en œuvre une politique de transport adéquate afin de résoudre ce problème de transport dans la capitale.

Face à cette demande importante et non satisfaite ; l'Etat a pris l'initiative de créer sur les cendres de la SOTRAC deux ans après sa liquidation la société Dakar Dem Dikk, arrive au grand bonheur des populations. La société démarre ses activités officiellement le 1<sup>er</sup> janvier 2001.

En effet DDD est une société anonyme de droit sénégalais avec une participation majoritaire de l'Etat, au capital de 1500000000 FCFA, repartie en 15000 actions de 100000 FCFA chacune. Ce capital est majoritairement détenu par l'Etat du Sénégal (76,68%) ; le GIE « And Liggey Jarignu » en détient 13,33% et les 10% restant sont repartis à part égale entre la SARL Sen cartours, le GIE Solidarité et la CNART Assurances. La société DDD compte environ 3000

agents, a un parc estime à peu près 500 bus et assure le trafic sur 24 lignes reliant Dakar et sa banlieue. De nos jours DDD a plus de 600 bus et quelques-uns de leur patrimoine.

DDD évolue dans un environnement peu favorable et doit malgré tout s'imposer comme le souhaite le chef de l'Etat, mais aussi répondre aux besoins des populations. 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, l'amélioration des conditions et du milieu de travail.

Sa mission principale est d'offrir à la population est d'offrir aux populations un service de transport répondant aux normes de la modernité .Sa devise est :Ponctualité –Confort – Sécurité .Après le volet du transport urbain qui verra l'offre considérable améliorée , Dakar Dem Dikk compte développer à moyen et long terme , en Afrique et plus particulièrement au Sénégal les activités suivantes :l'acquisition , la location et la vente de tous moyens de transports ainsi elle compte mettre en place des bus climatisés pour le transport inter –urbain pour faciliter le déplacement à l'intérieur du pays <sup>1</sup>.

Photo 1 : localisation de Dakar Dem Dikk



Source : Google Earth

<sup>1</sup> Source : Site Internet de Dakar Dem Dikk

*Paragraphe 2 : Organisation générale de l'entreprise*

Sur le plan organisationnel, Dakar Dem Dikk est une société bien structurée avec un organigramme de la société qui détermine le partage des pouvoirs entre les différentes composantes de l'entreprise.

Ainsi la société est dirigée par un conseil d'administration composé de neuf membres, nommé par l'assemblée générale ordinaire des actionnaires pour une durée de fonctions de six ans maximum. Cinq membres dont le président représentant l'Etat et ses ministres de tutelle (équipement & transport et économie & 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 attribués aux assemblées générales et au conseil d'administration. L'actuel Directeur General de DDD est **Maitre Omar Boun Khatab Sylla**.

Le cadre institutionnel des transports urbains est assez original. L'Etat est l'acheteur dominant représenté par son ministère des infrastructures terrestres et du désenclavement. Epaule également par une institution originale, le **CETUD** qui joue un rôle important, mais à géométrie variable : autorité concédant, régulateur organe consultatif, instance de coordination.

L'organisation de Dakar Dem Dikk se présente comme suit :

1. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration nomme le Directeur General, il est révocable à tout moment. Dans l'exercice de ses fonctions, il est investi des pouvoirs le plus étendus qu'il exerce dans la limite de l'objet social sous réserve de deux expressément attribués aux assemblées générales et au conseil d'administration. Celui-ci sur la politique stratégique mise sur pied par l'Etat pour permettre à la Direction Générale de bien dérouler ses programmes. Il nomme le directeur général, de fait le CA, remplace le directeur général en cas de besoin. Le CA est l'autorité principale par rapport à toute procédure mise en place par la société DDD.

2. LA DIRECTION GENERALE

Sous l'autorité du Conseil d'Administration, elle est chargée d'assurer le développement et la pérennité de la société. Elle a pour 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 reconnus 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 de 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,

### 3. LE SECRETAIRE GENERAL

Sous l'autorité du directe du Directeur General, il est chargé de coordonner, de superviser et de contrôler les activités de toutes les directions et services places sous sa responsabilité. Il assiste le Directeur General dans des missions. Il a pour principales activités de :

- ✓ Assurer une bonne coordination des unités places sous sa responsabilité
- ✓ Assister le Directeur General 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 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 General en cas d'absence ou d'empêchement
- ✓ Exercer la délégation de pouvoir et de signature sur les domaines de compétences délégués par le Directeur General
- ✓ Elaborer les rapports périodiques d'activités

- ✓ Assurer le secrétariat du conseil d'administration

#### 4. LA DIRECTION TECHNIQUE (DT)

Sous la supervision directe du Secrétariat Générale, elle est chargée de conseiller le Directeur General sur toutes les questions techniques, mettre en place et gérer une organisation qui répond à la stratégie technique globale de l'entreprise

#### 5. La Direction des Ressources Humaines et de la Formation(DRHF)

Sous la supervision directe du Secrétaire Générale, elle est chargée de définir et de mettre en œuvre une stratégie, la gestion prévisionnelle et la formation du personnel .Elle est chargée de mettre en œuvre les politiques des recrutements qui sont définis par la direction générale .La société DDD regorge des ressources humaines très diverses avec différents profils en accord avec le secteur d'activité de la société .Et aussi elle est chargée de définir et de mettre en œuvre la stratégie du centre de formation. La stratégie organisationnelle de DDD est ce qui fait sa force. La diversité et la spécificité de ses ressources humaines lui permettant de gagner une place dans le choix du secteur du transport. La société DDD occupe une bonne place en termes d'effectifs avec beaucoup d'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'opinion actuelle consiste à assurer un dosage pour bénéficier de l'expérience professionnelle des uns et du dynamisme des autres.

#### 6. La Direction de l'Exploitation (DE)

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

Elle assure les activités suivantes :

- ✓ 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 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 ;
- ✓ Evaluer et identifier les besoins de formation et former ses collaborateurs ;

Elle a comme collaborateurs direct, chef de division trafic, chef de division control trafic, chef de division méthodes et chef de division suivi et évaluation.

#### 7. La Direction Financière et Comptable (DFC)

Sous la supervision directe du secrétariat générale, elle est chargée de mettre en œuvre les politiques de finances élaborées par la direction générale et de veiller à la rationalisation et l'optimisation des dépenses et de mettre en œuvre des stratégies de contrôle de gestion.

#### 8. La Direction Commerciale Communication et Marketing (DCCM)

Elle est chargée de préparer des stratégies et action commerciales pour l'offre de transport et l'ensemble des services connexes beaucoup plus attractives.

#### 9. Le Lancement

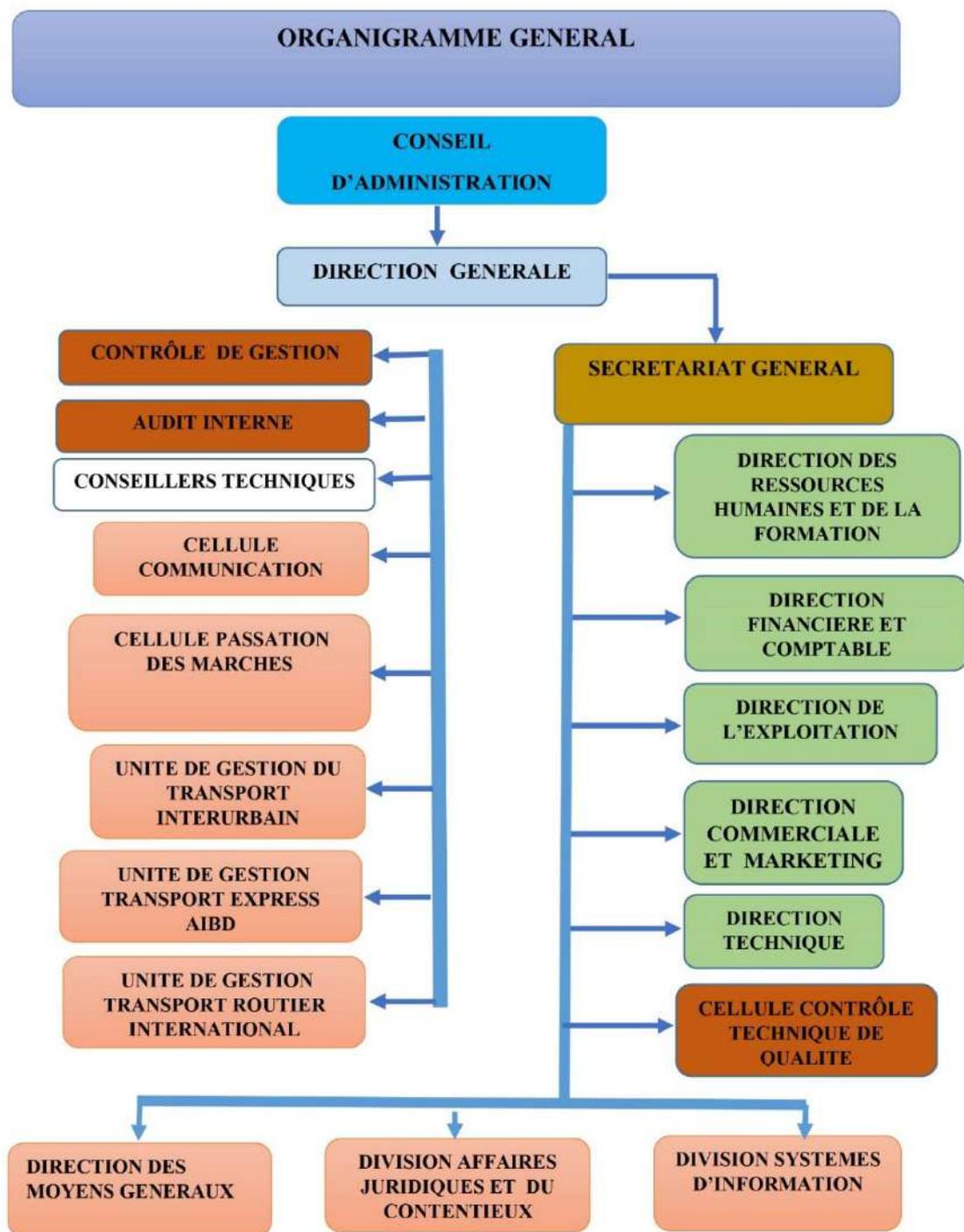
C'est le bureau charge entre autre de la programmation et du lancement des autobus, du pointage du personnel roulant, de l'enregistrement de tout incident (accident, panne, déviation etc..) survenu dans le réseau, de la délivrance des bulletins de consultation. Il coordonne l'ensemble des activités du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

### Le Personnel

L'entreprise possède une main d'œuvre assez importante au sein de la société. En effet le personnel est principalement composé d'agents administratifs, de conducteurs, de receveurs, de techniciens. Ainsi elle a environ 3000 employés. Concernant l'administration il y'a plus de 15 directeurs administratifs. Sur le plan technique qui comporte plus d'employer il y'a 850 conducteurs, 750 receveurs et le reste est composé des techniciens (mécaniciens, tauliers, électriciens ...). Aussi DDD a 70 régulateurs, 60 contrôleurs et 12 superviseurs.

### 10. Organigramme de Dakar Dem Dikk

**AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE DAKAR DEM DIKK**



Source : Direction Générale de la société de DDD

## SECTION 2 : Activités de l'entreprise

### Paragraphe 1 : La mission principale de DDD

La mission principale de DDD est d'assurer dans les meilleures conditions le transport des populations dans toute l'agglomération dakaroise. Cette mission lui a permis d'être dans la lignée à satisfaire le besoin des transports collectifs de la région de Dakar. La société se voit assigner l'impérative fonction de transporter des personnes à partir d'itinéraires fixes.

Les objectifs de DDD sont :

- ✓ De satisfaire la demande en déplacement de la population perdu par l'ex Sotrac
- ✓ De se positionner, en respectant toutes les normes relatives au transport collectif urbain dans la ville de Dakar avec des moyens de plus en plus accrus, fiables et accessibles financièrement par la majorité des usagers.

Parmi les objectifs il y'a ceux qu'on peut considérer comme secondaires de l'entreprise compte développer à moyen et long terme, en Afrique et plus précisément au Sénégal. Il s'agit des activités suivantes :

- ✓ Tout type de transport interne ou international par voie terrestre de toute nature, de voyageurs, de marchandises ou de 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'emmagasiner, l'achat, la vente, le commerce, en général de tous de véhicules, voitures, pièces détachées, matériels automobiles de toutes sortes provenances ;
- ✓ L'installation, la fabrication, la mise en place d'unités industrielles de construction automobile et de fabrication de pièces détachées ;
- ✓ La prise de participation par tous les moyens dans toutes entreprises ou sociétés ayant un objet similaire connexe ou complémentaire ;

Paragraphe 2 : Etude du réseau de Dakar Dem Dikk

Les infracteurs du réseau de transport de Dakar Dem Dikk sont essentiellement constitués du réseau de voirie, des stations ou points d'arrêt, des gares ou terminus et des dépôts. Le réseau de voirie correspond à l'ensemble des itinéraires des lignes. Les stations sont installées tout le long des itinéraires.

Le réseau est l'ensemble des lignes et infrastructures exploitées par DDD. Il est concédé par le CETUD et couvre la quasi-totalité de la région de Dakar. Celle-ci se caractérise par sa forme géométrique, son fort taux démographique, la concentration des activités dans la région de Dakar, etc. Le plan de déplacements urbain de Dakar (PDUD) fait état de 9000000 de déplacements journaliers en tout mode de transport confondu d'après les dernières informations de CETUD.

Les mouvements pendulaires entre le centre et la banlieue constituent l'essentiel des flux de déplacements motorisés en raison de la concentration des services et équipements publics dans les zones du plateau et de Fann.

Le réseau public de Dakar Dem Dikk est composé de 30 lignes classiques, 12 lignes urbaines et 18 lignes de banlieue soit 1030.24 km. Une forte demande est enregistrée aux heures de pointes : de 5h30 à 10h banlieue vers les villes de 16h à 21h30 ville vers banlieue. Toutes ces raisons renseignent sur les difficultés auxquelles est confrontés DDD pour une exploitation efficiente et rationnelle du réseau.

La société gère 30 lignes classiques : 5 lignes AIBD et ministères Diamniado et 7 lignes navettes avec un parc 475 bus dont 30 AIBD, 30 SDD et le reste pour le réseau. Les lignes 13, 18, 20, 121 et 218 ne circulent pas les dimanches et les jours fériés ; DDD dispose de 23 gares dont les plus grandes sont : Lat Dior, Dieuppeul, Leclerc, Palais 1 et 2. On les appelle gares mères ou gares centrales.

**Tableau 2: Récapitulatif des différentes lignes exploitées par DDD**

**LIGNES DU SOUS RESEAU URBAIN**

<b><u>LIGNES</u></b>	<b><u>DESSERTES</u></b>
1	Parcelles assainies – Place Leclerc
4	Terminus Dieuppeul - Terminus Leclerc
7	Terminus Ouakam – Palais de justice
8	Terminus aéroport - Palais de justice
9	Liberté 6 – Palais 2
10	Terminus Dieuppeul – Palais 2
13	Terminus Dieuppeul – Palais 2
18	Terminus Dieuppeul – Terminus Dieuppeul
20	Terminus Dieuppeul
23	Terminus des Parcelles Assainies – Palais de justice
121	Terminus Scat Urbam – Terminus Leclerc

Source : 3D-<http://demdikk.com/notre-reseau-urbain>

**LIGNES DU SOUS RESEAU BANLIEUE**

<b>LIGNES</b>	<b>DESSERTES</b>
2	Daroukhane – Leclerc
5	Terminus Guédiawaye – Palais de justice
6	Guédiawaye – Palais 1
11	Terminus Keur Massar – Terminus Lat Dior
12	Terminus Guediawaye – Palais de Justice
15	Terminus Rufisque – Palais
16A	Terminus Malika – Palais de Justice 1
16B	Terminus Malika – Palais 1
208	Gorome 01 – Rufisque
213	Gare de Rufisque – Terminus Dieuppeul
217	Dépôt Thiaroye – Terminus Ouakam
218	Dépôt Thiaroye – Terminus aéroport
219	Daroukhane – Terminus Ouakam
220	Terminus Rufisque – Lycée Limamoulaye – Terminus Guédiawaye
221	Cite Gadaye – Almadies
227	Terminus Keur Massar – Terminus Parcelles
228	Baux Maraichers – Terminus aéroport
232	Baux Maraichers – Aéroport
233	Baux Maraichers – Hôpital Dentec
234	Mosquée Niakoul Rab – Leclerc

<http://demdikk.com/notre-reseau-urbain>

**LES NAVETTES**

<b>LIGNES</b>	<b>DESSERTES</b>
301	Dior – Sahm
305	Aéroport – Palais 2
308	Aéroport – Mamelles
311	Lac rose – Keur Massar
315	Djouti Rufisque – Sebikotane
319	Case – Almadie
323	Case – Rond-point sahm

Source : 3D-<http://demdikk.com/notre-reseau-urbain>

**LIGNE AIBD ET SPHERE MINISTERIELLES DE DIAMNIADO**

<b>LIGNES</b>	<b>DESSERTES</b>
401	Terminus Ouakam-Ministères
402	Thiaroye – Ministères
403A	Parcelles Assainies – AIBD
403B	Parcelles Assainies – Ministères
404A	Leclerc – AIBD
404B	Leclerc – Ministères
405	Dieuppeul – Ministères

Source : 3D-<http://demdikk.com/notre-reseau-urbain>

DEUXIEME PARTIE : CADRE ANALYTIQUE

## CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE

Dans ce chapitre nous présenterons les résultats de différentes enquêtes effectuées, suivi de la vérification des analyses, interprétations et nous terminerons par les recommandations. Nous avons effectué un questionnaire à Dakar avec un échantillon de 100 personnes sur base de 6 questions. Nous notons que ces questions ont été posés par quelques personnel de DDD , les usagers , les amis et notre famille .

### Section 1 : Présentation et Analyse des résultats obtenus

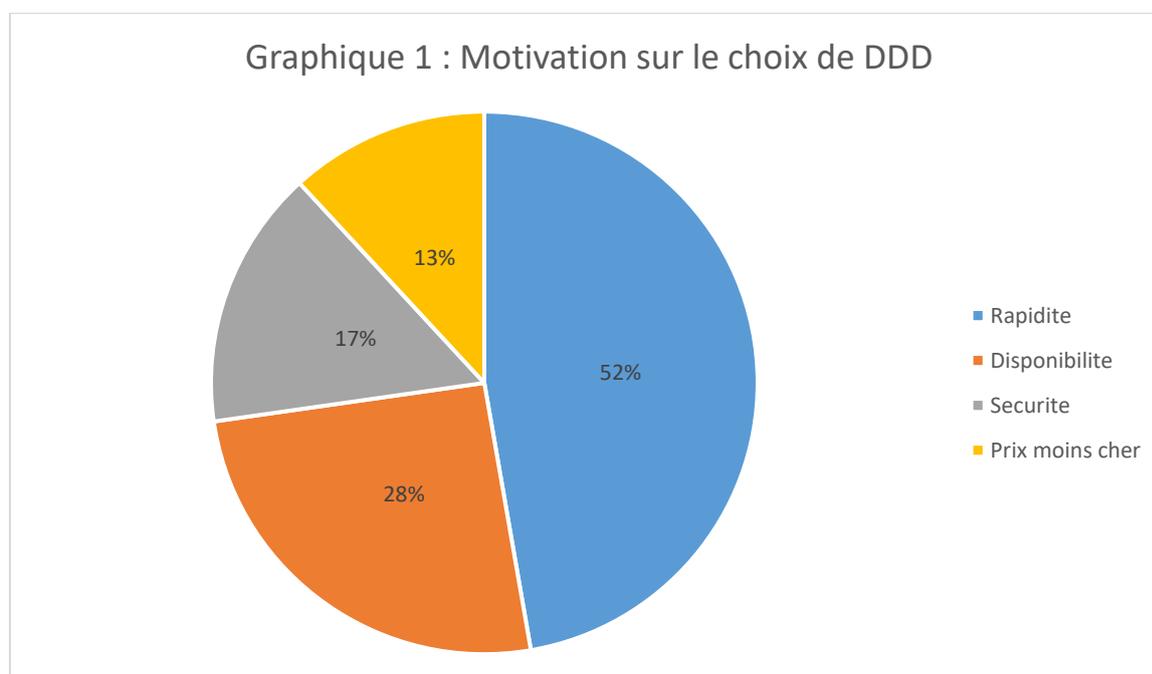
#### *1. Présentation des résultats obtenus*

Question N°1 : Qu'est-ce qui vous a motivé à prendre Dakar Dem Dikk ?

**Tableau 3 : Présentation des résultats obtenus**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Rapidité	52	52%
Disponibilité	28	28%
Sécurité	17	17%
Prix moins cher	13	13%
Totaux	100	100%

Diagramme 1 Motivation sur le choix de DDD



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

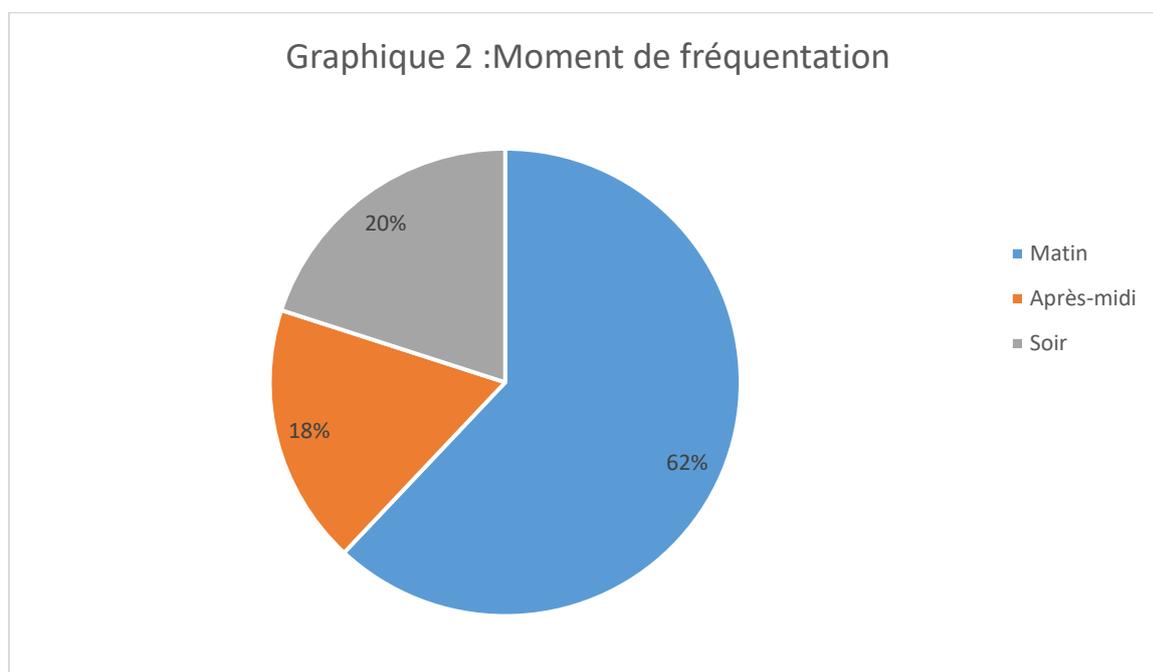
Sur la population de 100 personnes de l'échantillon de l'étude que nous avons interrogé, 52 qui sont motivés par la rapidité des bus soit un pourcentage de 52% ,28 individus qui ont choisi Dakar Dem Dikk à cause de sa disponibilité soit un pourcentage de 28%, 17 individus ont décidé de prendre les bus grâce à sa sécurité soit un pourcentage de 17% et 13 personnes sont motivés par ses tarifs moins chers. En outre c'est dû au fait que DDD assurent vraiment le transport des usagers que ce soit rapidité, disponibilité, sécurité .Ceux qui pensent que DDD leur prix sont cher c'est par faute de moyen.

**Question N°2 : A quel moment de la journée prenez-vous Dakar Dem Dikk**

**Tableau 4**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Matin	62	62%
Après-midi	18	18%
Soir	20	20%
Totaux	100	100%

Diagramme 2 Moment de fréquentation



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

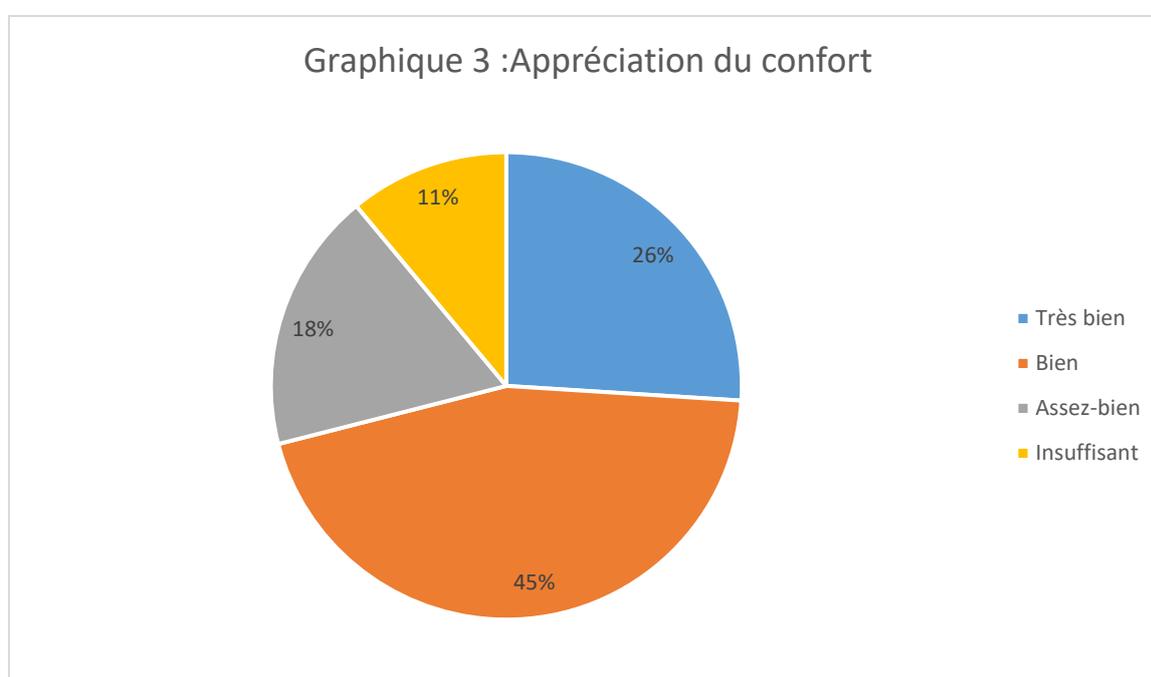
Sur 100 personnes que nous avons interrogées, 62 prennent les bus la matinée soit un pourcentage de 62%, 18 personnes se déplacent l'après –midi soit un pourcentage de 18% et enfin 20 personnes prennent les bus la soirée soit un pourcentage de 20%. Le matin s'explique c'est d'aller au travail donc c'est normal que les usagers prennent DDD et certains qui habitent la banlieue prennent DDD pour aller en ville .C'est l'heure de pointe .Ensuite l'après midi due au fait que les élèves, les étudiants ont fini leurs cours ,donc ils prennent DDD pour arriver plus tot et faire leurs occupations .Enfin le soir c'est la descente donc certains prennent d'autres moyens de transports .

**Question N°3 : Quelle appréciation faites-vous du confort de Dakar Dem Dikk ?**

**Tableau 5**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Très bien	26	26%
Bien	45	45%
Assez-bien	18	18%
Insuffisant	11	11%
Totaux	100	100%

Diagramme 3 Appréciation du confort



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

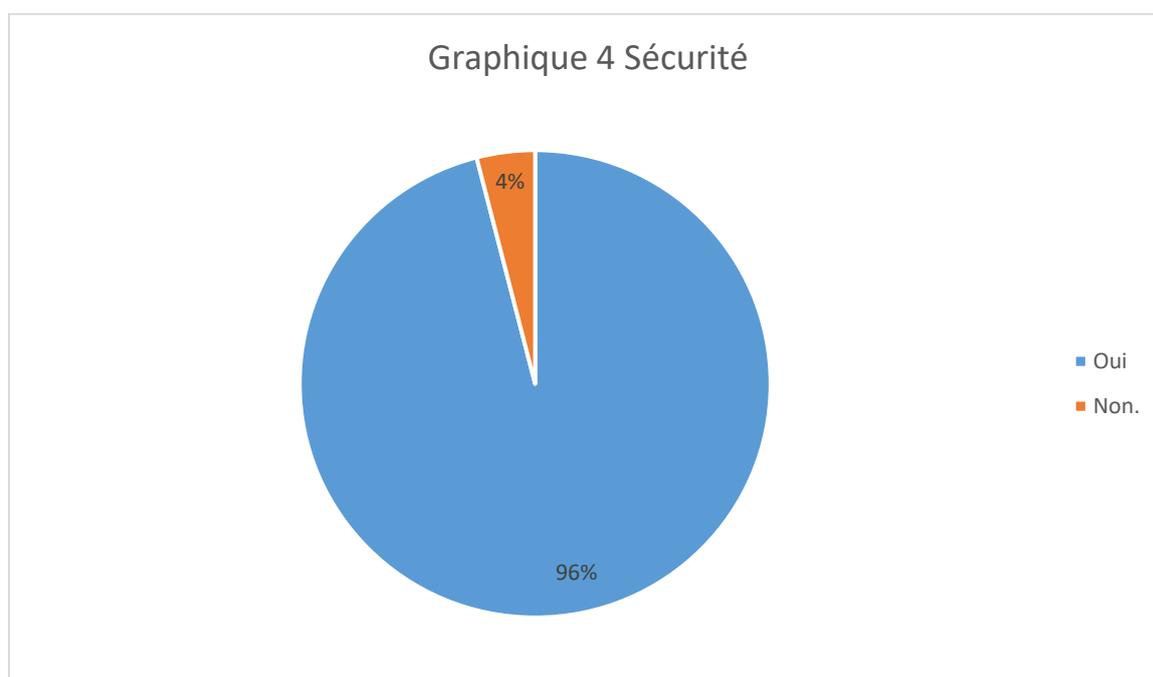
Sur l'échantillon étudiée que nous avons interrogé, 26 personnes voient le confort très bien soit un pourcentage de 26%, 45 individus trouvent le confort bien soit un pourcentage de 45%, 18 personnes pensent que le confort est assez bien soit un pourcentage de 18% et 11 personnes disent que le confort est insuffisant soit un pourcentage de 11%. En effet leurs bus sont larges, des chaises confortables même s'ils n'ont pas beaucoup de place.

**Question N°4 : Sentez-vous en sécurité au bord de Dakar Dem Dikk ?**

**Tableau 6**

Réponses	Effectifs	Pourcentage
Oui	96	96%
Non	4	4%
Totaux	100	100%

Diagramme 4 Sécurité



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

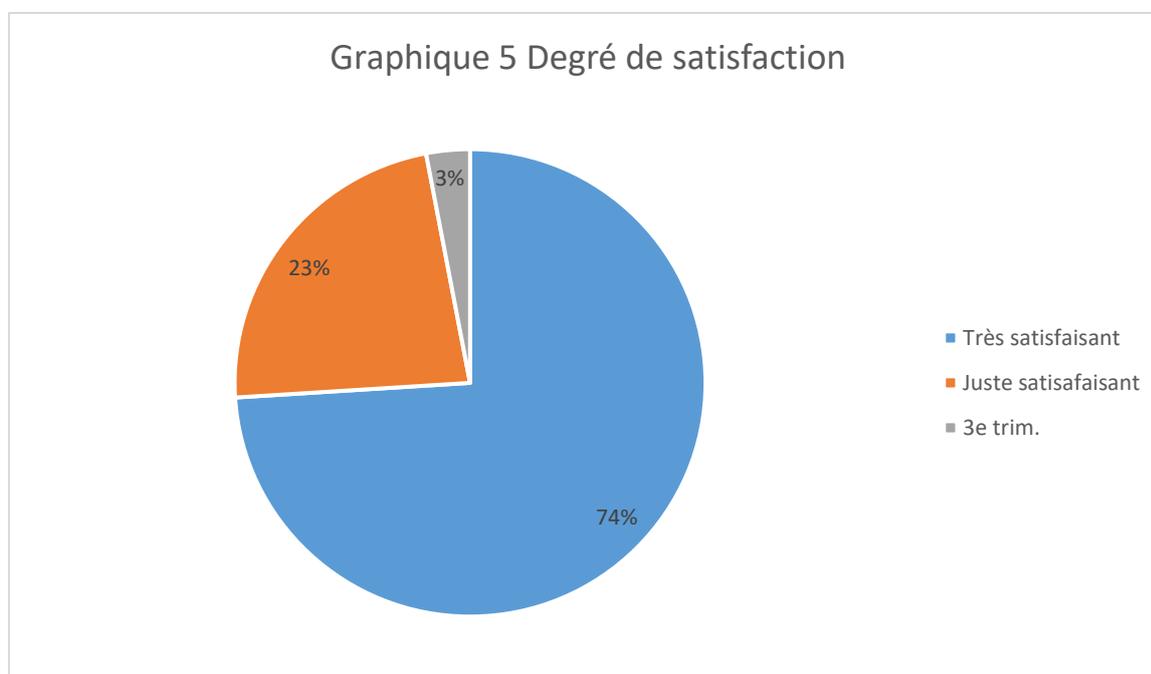
A la lecture graphique que nous avons interrogée, 96 personnes trouvent que les bus ont de la sécurité soit un pourcentage de 96% et 4 individus voient qu'ils ne sentent pas en sécurité soit un pourcentage de 4%. Il faut dire DDD a des caméras de surveillance, ils ont des contrôleurs de bus à chaque fois qu'un bus fait une rotation et le respect des code de la route joue un rôle important dans ce processus. L'insécurité peut être parfois il y'a des voleurs à l'intérieur des bus car y'a trop de surcharge donc cela peut être une raison .

**Question N°5 : Quel est votre degré de satisfaction sur Dakar Dem Dikk ?**

**Tableau 7**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Très satisfaisant	74	74%
Juste satisfaisant	23	23%
Pas satisfaisant	3	3%
Totaux	100	100%

Diagramme 5 : Degré de satisfaction



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

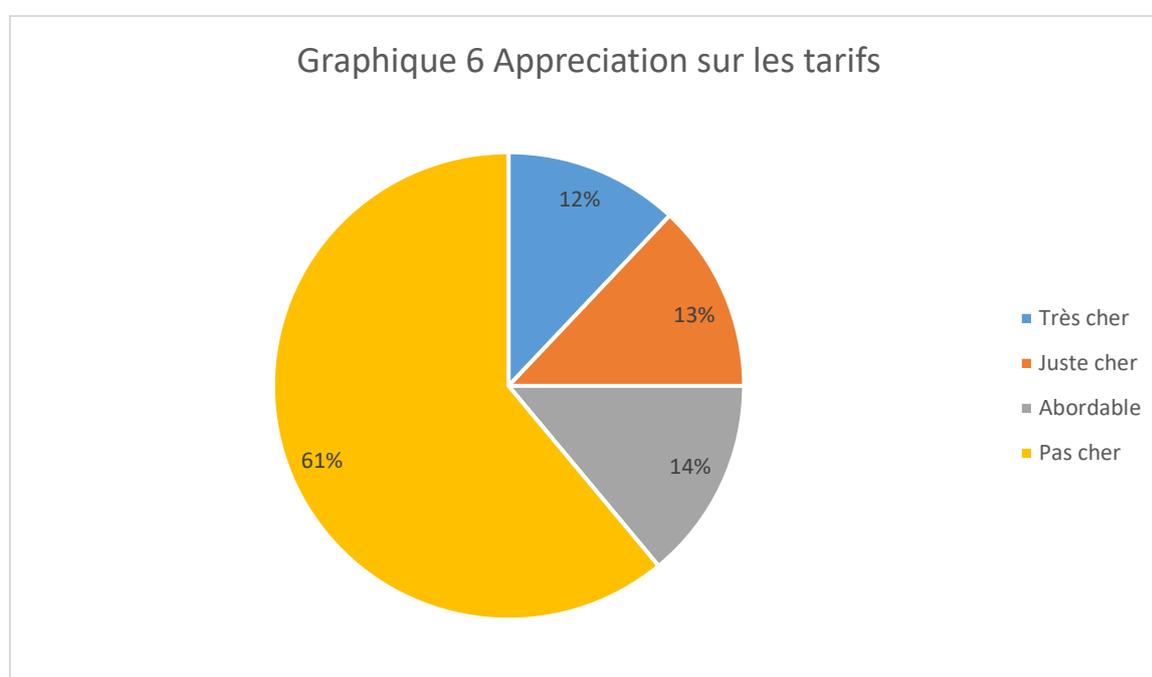
D'après le graphique ci-dessous nous avons interrogé 100 personnes en tout ,74% des usagers disent qu'ils sont très satisfaits et 3% ne sont pas satisfaits. En effet cela s'explique par le fait que DDD est organisé en respectant le code de la route, en plus elle exige le port du masque qui est obligatoire pour tous les usagers .L'insatisfaction des usagers est due au fait que certains usagers n'ont pas beaucoup d'informations ou y'a pas beaucoup de place dans les bus de DDD.

**Question N°5 : Quelle appréciation faites-vous les prix appliques par Dakar Dem Dikk ?**

**Tableau 8**

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Très cher	12	12%
Juste cher	13	13%
Abordable	14	14%
Pas cher	61	61%
Totaux	100	100%

Diagramme 6 Appréciation sur les tarifs



Source : Auteure, 2021

**Commentaire :**

La lecture graphique nous montre que 12 personnes trouvent les tarifs très chers soit un pourcentage de 12%, 13 personnes voient les tarifs juste chers soit un pourcentage de 13%, 14 personnes pensent que les tarifs sont abordables soit un pourcentage de 14% et 61 personnes disent que les tarifs ne sont pas cher soit un pourcentage de 61%. On remarque donc les prix sont abordables et convient aux clients .En outre pour ceux qui disent que les prix sont très chers c'est par faute de moyen .Généralement ce sont eux qui prennent les autres moyens de transports fréquemment .

**AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE DAKAR DEM DIKK**

Tableau 9 : Tableau du SWOT

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisation dans le travail</li> <li>➤ Bonne formation du personnel</li> <li>➤ Professionnalisme et sérieux des membres du personnel</li> <li>➤ Excellent environnement social</li> <li>➤ Sécurité du transport</li> <li>➤ Tarification très abordable</li> <li>➤ Généralisation des caméras de surveillance dans les bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manque de matériels</li> <li>➤ Vétusté de certaines infrastructures (ateliers, parkings ...etc. .)</li> <li>➤ Les défauts de régularité (les fréquences des bus de Dakar Dem Dikk sont irrégulières)</li> <li>➤ Grèves fréquentes des travailleurs</li> <li>➤ Surcharge des bus</li> <li>➤ Manque d'une politique de formation</li> <li>➤ Absence de démarche commerciale pour fidéliser la clientèle</li> <li>➤ Manque d'information clientèle</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La réfection des routes en cours dans la capitale</li> <li>➤ Plus grande société de transport urbain de voyageurs de la place</li> <li>➤ L'apport de l'Etat, du CETUD, du PAMU</li> <li>➤ Possibilité de faire du transport multimodal, interurbain et international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concurrence active et déloyale des transports du secteur informel</li> <li>➤ Manque de voies réservées aux bus</li> <li>➤ Retard de paiements des subventions de l'Etat</li> <li>➤ Détérioration rapide du matériel d'exploitation à cause de la surcharge des véhicules</li> <li>➤ Le stock des pièces détachées est apparu</li> </ul>

Section 2 : Interprétation et recommandations

*1. Interprétations des résultats obtenus*

L'Etat et les sociétés du secteur doivent investir dans la recherche de développement des transports et des études portant sur les problèmes qu'ils rencontrent. On peut être amené à penser que le net est une alternative, mais c'est soit des sites en construction, soit c'est des sites publicitaires. Ils ne comportent pas de données techniques ou scientifiques.

Le problème de transport à Dakar peut bel et bien être résolu et définitivement.

Et ceci doit passer par la modernisation des systèmes d'exploitation, par le rajeunissement du parc automobile de la ville, par l'encouragement du transport public et la réduction des véhicules particuliers. Les insuffisances de la voirie en apparaîtraient moins préoccupantes, d'autant plus qu'on a commencé à apporter des perspectives de solutions.

Le transport en commun urbain est un produit stratégique non concevable : le transport en Commun Urbain est structurellement déficitaire en résultat d'exercices, mais est largement rentable économiquement. Même cela, et afin d'assurer la pérennité financière des opérateurs publics de transport en Commun Urbain, les bénéficiaires indirects du service doivent participer à son financement :

- Les employeurs
- Les collectivités locales

En outre, le transport représente un secteur très bénéfique dans la région de Dakar eu égard à l'importance des flux commerciaux et des déplacements des personnes. Cependant, il connaît des problèmes liés :

- Au mauvais état des routes
- A la vétusté du parc automobile
- Au manque de bus

➤ A l'étroitesse du territoire national

Sur le plan social, la tarification, l'emplacement des arrêts, les lignes définies et l'accessibilité aux zones d'emprunt de ces moyens de transport sont des questions à ne pas négligées et qui mérites révision dans certains cas dans un aspect purement écologique, depuis des années antérieures le monde a toujours combattu notre environnement écologique suite à la destruction de la couche d'ozone et à toutes les répercussions que les engins de transport peuvent avoir sur notre santé.

Sur le point économique, le transport urbain pouvait être bénéfique dans l'économie du Sénégal, avec les déplacements qu'effectue la population active la banlieue vers la capitale pour le service.

De plus, pour rendre plus efficace et plus concurrente l'entreprise, des révisions et des réformes et des innovations doivent être apportées à ces handicaps pour rompre avec ces derniers afin de fidéliser et de gagner la confiance de sa fidélité.

Ainsi, ces solutions consistent à mettre en place un personnel suffisant et techniquement compétant d'où un professionnalisme aguerris et un matériel sophistiqué, capable de couvrir et d'exécuter tous les travaux pour améliorer les transports publics de voyageurs.

## 2. *Recommandations*

Après avoir fait une étude de la société DDD, nous avons noté quelques dysfonctionnements au niveau de son offre de transport. En effet, dans cette partie il s'agit d'apporter notre modeste contribution en préconisant des solutions efficaces qui permettront à DDD d'être plus compétitif face à d'autres sociétés de transport.

L'organisation d'un système d'exploitation de Dakar ne connaît pas mal de lacunes. En effet, des pertes énormes de temps et de carburant, par conséquent des manques à gagner, sont dus à l'éloignement du lieu de lancement (Ouakam) des véhicules par rapports aux différents terminus.

La banlieue concentre la majeure partie des travailleurs bien que les activités soient concentrées dans le centre-ville. Il va s'en dire que les problèmes de déplacements seront récurrents.

Pour remédier cela, une décentralisation du lieu de dépôt s'impose. A cet effet la réhabilitation du dépôt de Thiaroye, auquel une certaine marge d'autonomie de fonctionnement serait conférée et moins coûteux tout en veillant à une affectation optimale des ressources humaines.

La société doit veiller à la redéfinition de son organigramme à la notification de leurs responsabilités aux dirigeants et chefs de services, à l'adéquation du système d'évaluation des employés. Toutes ces mesures doivent être prises dans un objectif d'une gestion efficiente des facteurs de production. Elles doivent permettre aussi d'éviter une sous exploitation du capital physique mais aussi des ressources humaines.

Le recrutement du personnel doit obéir à certains critères tels que : la compétence, la discipline, le sérieux, le savoir-faire et la ponctualité.

C'est dans cette logique que nous recommandons à la société de DDD de créer une Direction Logistique qui pourra apporter un nouvel élan du point de vue efficience. En effet, la coordination des rapports clients-sociétés, la gestion de tournée de véhicule et la gestion des flux d'informations relatifs à la disponibilité des véhicules et du personnel exploitant sont autant d'éléments qui jugent l'opportunité de ce département.

Il faut aussi faciliter la multi modalité et construire la multi modalité : la multiplication des modes de transports utilisés par les citoyens doit être considéré comme un phénomène positif à intégrer pour une stratégie renouvelée des transports. Donc pour remédier à ses problèmes, la société Dakar Dem Dikk devrait :

- Encadrer son personnel par des formations théoriques de conduite et psychologique ;
- Recruter de plus en plus un personnel qualifié et compétent ;
- Faire respecter le code de la route ;
- Réviser et entretenir fréquemment les bus ;
- Offrir au public un service innovant ;
- Réfectionner les routes vétustes ;
- Contrôler sévèrement les pièces dont doit se munir un conducteur ;
- Aider la société DDD à recouvrer leurs compensations financières à temps
- Réduire la longueur des déplacements ;
- Promouvoir les modes de déplacement non motorisés ;
- Promouvoir le transport public
- Etaler les trajets d'heure de pointe ;
- Réduire les retards dus à la circulation ;
- Décentraliser les services et administratifs ;
- Créer d'autres modes de transport alternatif

Egalement il faut aussi mettre en œuvre des mesures décrites, l'offre de transports de DDD deviendra plus pratique, confortable, accessible et compréhensible pour tous. Le nombre d'utilisateurs qui utilisent la société DDD devrait augmenter, les personnes handicapées devraient se sentir moins exclues de la société et de la dépendance des citoyens envers leur voiture devrait diminuer, d'où des recommandations importantes.

Aussi pour mieux améliorer la qualité de service de transports de DDD , il est préférable de matérialiser les arrêts fin de chaque section , différencier les tickets en

fonction des zones et de leur valeur pour éviter les fraudes , exiger l'affichage des tarifs par section et par zones dans tous les véhicules .Faire une analyse des données c'est-à-dire étudier l'élasticité prix , le taux d'utilité des usagers du réseau .<sup>2</sup>

Si la société DDD améliore la qualité de services, son image pourra elle aussi être améliorée et le nombre d'usager pourra elle aussi augmenter. Par exemple en augmentant le nombre de place des usagers.

Il faudra mettre en place des billets électroniques par exemple si le passager entre dans le bus il va le montrer au chauffeur et sera plus bénéfique et rassurant. Il n'y aura plus de perte de temps à contrôler ceux qui ont payé ou non. Donc cela va faciliter et va plus augmenter la demande du trafic à Dakar.

L'élargissement du transport en commun aux autorités de l'Etat et des gouvernements serait une grande innovation, qui a une double utilité. Il participerait à démystifier l'usage des voitures particuliers et donc à inciter à la pratique du transport public de voyageur, mais aussi à la diminution du train de vie de l'Etat.

La vente dans les rues, qui occupe la chaussée et même parfois une partie de la route, les piétons qui ne respectent pas du tout les règles de passage autorise à cause de l'occupation des trottoirs, les chauffeurs anarchistes, les vendeurs à la sauvette et les mendiants, sont autant des facteurs et pratiques qui gangrènent la circulation urbaine.

Ces problèmes peuvent être réglé par les autorités locales. La régulation de la circulation le, niveau des liens routiers et dans les zones à grandes influence est plus que nécessaire. Les agents de circulation doivent veiller au respect strict de l'application du code de la route par les conducteurs, mais aussi par les piétons.

Donc en résumé, il faut l'ajout d'investissement majeurs dans l'infrastructure afin d'en accroître la capacité et d'attirer de nouveaux usagers. De même renforcer la sécurité publique et améliorer la propreté et l'entretien du réseau.

---

<sup>2</sup> Civitas\_ii\_policy\_advice\_notes\_11\_public\_transport\_quality\_fr.pdf

## CONCLUSION

L'existence d'un système de transport performant, constitue un élément important dans le développement économique et social d'un pays. Par ailleurs, le secteur des transports se caractérise par un parc varié et complexe de par son état, sa répartition et son évolution dans le temps.

Le niveau d'activité d'une ville détermine son taux de déplacement. La qualité du service des transports publics témoigne du niveau de développement de la zone géographique.

Par ailleurs, pour contribuer au développement économique et social durable, l'Etat a mis un accent particulier sur le secteur des transports. Ainsi DDD est une entreprise de transport qui dispose d'une force remarquable au niveau local du fait du soutien de l'Etat.

En effet sa force repose sur l'organisation de son travail et sur son système de prestation de service. Elle affiche une réelle volonté de formalisation de son système d'exploitation, en vue d'une meilleure prise en charge des déplacements de l'agglomération de Dakar. Ses politiques et perspectives sont de nature à satisfaire les difficultés liées aux circonstances. Parmi celles-ci, nous pouvons citer la création de lignes circulaire, l'introduction de nouveaux bus comme le Sénégal Dem Dikk et Afrique Dem Dikk.

De nos jours il est difficile de satisfaire toute la demande de déplacements et transporter les usagers avec la qualité souhaitée paraît impossible. En revanche la desserte de DDD reste limitée seulement au niveau de quelques lieux de la région de Dakar contrairement au « Car Rapide » et au « Ndiaga Ndiaye » qui couvrent en termes de service la quasi-totalité de la région de Dakar.

En outre, pour rendre plus efficace et plus récurrente l'entreprise, des révisions, des réformes et des innovations doivent être apportées à ces handicaps pour rompre avec ces derniers afin de fidéliser et de gagner la confiance de sa clientèle. Ainsi ces solutions consistent à mettre en place un personnel suffisant et techniquement compétent d'où un professionnalisme aguerrri et un matériel sophistiqué, capable de couvrir et d'exécuter tous les travaux relatifs au système d'exploitation.

Un meilleur fonctionnement des transports en commun renforcera grandement l'attractivité de ce mode de déplacement. Cela pourra même motiver les détenteurs de voitures à choisir ce mode de transport. Les gains en termes de sécurité, de qualité de vie et de temps dans le transport seront remarquables.

Mais tant que l'approche ne sera pas revue dans le sens de la rupture radicale pour répondre réellement aux besoins de déplacement des populations et marchandises, que la solution sera un simple pansement au lieu de réellement s'attaquer aux problèmes et rompre avec les méthodes surannées.

L'apport de ce travail est de réduire le taux des embouteillages et lutter contre la pollution au Sénégal et plus particulièrement à Dakar.

### **BIBLIOGRAPHIE**

M. ABDOULAYE DIALLO, AMELIORATION DU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS A DAKAR : Cas de Dakar Dem Dikk, 2009-2011 Mémoire de fin de cycle

M.OUSSOU SECK, AMELIORATION DU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS A DAKAR : Cas de Dakar Dem Dikk, 2010-2011 Mémoire de fin d'étude en Master 1

M TAHIROU ALLO ABDOULRAZAK, OPTIMISATION DE TRANSPORT PERSONNEL DE Dakar Dem Dikk, Mémoire de fin d'étude en Master 2

### **WEBOGRAPHIE**

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.perspaf.org](http://www.perspaf.org)

<http://www.cetud.sn/index.php/reseau/dakar-dem-dikk>

<http://mediatheque.supdeco.sn>

<http://bibnum.Ucad.sn>

<http://www.cetud.sn>

## ANNEXES

Annexe A : Organigramme de Dakar Dem Dikk

Annexe B : Guide d'entretien

Annexe C : Questionnaire

Annexe D: Bus Dakar Dem Dikk

Annexe E : Logo Dakar Dem Dikk

Annexe F : Tarification

Annexe G : Feuille de route

## GUIDE D'ENTRETIEN

### **Thème : Amélioration du transport intra-urbain de voyageurs à Dakar : Cas de Dakar Dem Dikk**

Tout d'abords, mes remerciements aux personnes qui prendront un peu de leur temps pour répondre à mon guide d'entretien .

Actuellement étudiante en Transport et Logistique à Supdeco-Dakar , je suis en phase de rédaction de mon mémoire pour l'obtention de mon diplôme de ma licence .C'est dans cette optique que j'ai rédigé ce guide d'entretien pour recueillir des données nécessaires qui , je l'espère , pourront m'aider à atteindre mon objectif visé , vis-à-vis de ce mémoire .

Cependant , je tiens à vous rassurer que toutes les données recueillies seront traitées de façon confidentielle et ne seront utilisées qu'aux fins de ce mémoire .

**Mme/Mr :Mamadou Salif Dieng**

**Département / Service : Journaliste, chef de bureau communication de DDD**

**Date :05/07/2021**

**Lieu : Direction Generale de DDD**

1/Pouvez-vous faire une présentation de Dakar Dem Dikk ?

Dakar Dem Dikk est une Société Anonyme de droit sénégalais à Participation Publique Majoritaire (SAPPM)conformément à la loi N°2008-24 du 25 juillet 2008 autorisant l'Etat à une prise de participation majoritaire au capital social de 1 500 000 000 francs CFA composé de 15000 actions de valeur nominale de 100 000 francs CFA chacune.

2/Quels sont vos objectifs principaux ?

Le transport public de personnes et toutes activités connexes.

3/Quels sont les différents services que vous proposez à vos clients ?

- a) Transport public de voyageurs
- b) L'abonnement classique urbain
- c) L'abonnement classique AIBD/Sphère Ministérielle de Diamniadio

- d) L'abonnement express AIBD
- e) Le transport interurbain
- f) Le transport international
- g) Régie globale de publicité
- h) La location de bus et les conventions de transport d'élèves
- i) Centre de formation
- j) L'entretien et la rénovation d'automobile

4/Quels sont vos concurrents ?

Nos concurrents sont : TATA ; CAR RAPIDE , Ndiaga Ndiaye etc

5/Quels sont vos fournisseurs ou partenaires ?

Les asiatiques mais ils faut noter que nous tendons vers d'autres comme les européens

6/Quelles sont les strategies de communisation que vous utilisez pour ameliorer votre visibilité ?

Ils sont dans les reseaux sociaux comme facebook ; instagram et radio televiseurs comme RTS , RDV

7/Quel est le nombre de rotation que vous effectuez par jour ?

Nous pouvons faire plus 10 , si c'est interurbain cela peut aller jusqu'à 30 rotations dans les regions

8/Pourquoi vous n'offrez pas vos services ou vos tarif ?

Nous dependons de cet argent pour nourrir notre famille donc si nous offrons ces services nous serons en difficultes .

## QUESTIONNAIRE

### 1/ Connaissez – vous Dakar Dem Dikk ?

- OUI  NON

### 2/ Depuis quand connaissez-vous Dakar Dem Dikk ?

- 6 mois  1 an  
 +6 mois  2 et plus  
 -1 an

### 3/ A quel moment de la journée prenez-vous Dakar Dem Dikk ?

- Le matin  
 Le début d'après- midi  
 Le soir

### 4 /Qu'est-ce qui vous motive à prendre Dakar Dem Dikk ?

- Rapidité  
 Disponibilité  
 Sécurité  
 Prix moins cher

### 5/ Quel est votre degré de satisfaction sur Dakar Dem Dikk ?

- Très satisfaisant  Pas satisfaisant  
 Juste satisfaisant  Pas du tout satisfait

### 6 / Comment avez-vous connu Dakar Dem Dikk ?

- Télé  Internet  
 Presse  Bouche à oreille

### 7/Quelle appréciation faites-vous sur les prix appliques par Dakar Dem Dikk ?

- Très cher  Abordable  
 Cher  Faible

### 8 / Que pensez-vous des intervalles de temps entre deux bus ?

- Longues  Courtes

### 9 /Sentez-vous en sécurité à bord d'un bus Dakar Dem Dikk ?

- Oui  Non

**10/Quelle appréciation faites-vous de la régularité des bus ?**

- Régulier  Irrégulier  
 Rien à signaler

AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE  
DAKAR DEM DIKK

Photo 2 : Bus Dakar Dem Dikk



<http://cetud.sn>

Logo Dakar Dem Dikk



<http://youtube.com>

AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE  
DAKAR DEM DIKK

Photo 3 : Siege de Dakar Dem Dikk



<http://chroniques.sn>

# AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE DAKAR DEM DIKK

## Tarification

**Tarification de la ligne 401**



Sens OUKAM- AIBD			Sens AIBD-OUAKAM		
Origine	Destination	Prix	Origine	Destination	Prix
Ouakam	Aéroport Yoff	150 FCFA	Camberène	Patte D'Oie	150 FCFA
Ouakam	Patte d'Oie	200 FCFA	Camberène	Aéroport Yoff	200 FCFA
Aéroport Yoff	Patte d'Oie	200 FCFA	Camberène	Ouakam	200 FCFA
Ouakam	AIBD	1 000 FCFA	AIBD	Camberène	1 000 FCFA
Aéroport Yoff	AIBD	1 000 FCFA	AIBD	Aéroport Yoff	1 000 FCFA
Patte d'Oie	AIBD	1 000 FCFA	AIBD	Ouakam	1 000 FCFA

**OUAKAM - SPHÈRE MINISTÉRIELLE : 500 FCFA**








Dakar Dem Dikk | Dakar Dem Dikk | @dakardemdikk1 | @dakardemdikk | @dakardemdikk | 77 863 12 12  
[www.demdikk.com](http://www.demdikk.com) | 33 824 10 10

<http://twitter.sn>

## TABLE DES MATIERES

DEDICACE :.....	i
REMERCIEMENTS .....	ii
SOMMAIRE .....	iii
Tableau 1 : Liste des abréviations .....	iv
Fiche signalétique de l'entreprise.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE : CADRE DE L'ETUDE .....	5
CHAPITRE 1 : Cadre de l'étude.....	6
Section 1 : Présentation de l'entreprise .....	6
Paragraphe 1 : Historique .....	6
Paragraphe 2 : Organisation générale de l'entreprise.....	8
1. CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	8
2. LA DIRECTION GENERALE .....	8
3. LE SECRETAIRE GENERAL .....	9
4. LA DIRECTION TECHNIQUE (DT) .....	10
5. La Direction des Ressources Humaines et de la Formation(DRHF).....	10
6. La Direction de l'Exploitation (DE).....	10
7. La Direction Financière et Comptable (DFC) .....	11
8. La Direction Commerciale Communication et Marketing (DCCM).....	11
9. Le Lancement .....	11
Le Personnel.....	12
10. Organigramme de Dakar Dem Dikk.....	12
SECTION 2 : Activités de l'entreprise.....	14
Paragraphe 1 : La mission principale de DDD .....	14
Paragraphe 2 : Etude du réseau de Dakar Dem Dikk .....	15
CHAPITRE 2 : CADRE ANALYTIQUE.....	19
Section 1 : Présentation et Analyse des résultats obtenus .....	19
1. Présentation des résultats obtenus .....	19
1. Interprétations des résultats obtenus.....	27
2. Recommandations .....	29
CONCLUSION .....	32
BIBLIOGRAPHIE .....	a
WEBOGRAPHIE.....	a

AMELIORATION DU TRANSPORT INTERURBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR : CAS DE  
DAKAR DEM DIKK

ANNEXES ..... b  
TABLE DES MATIERES..... k