

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/ / 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/ / supdeco@supdeco.sn

THEME :

**ANALYSE DE L'EFFET DE LA COVID-19 DANS L'OFFRE DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE VOYAGEURS DE DAKAR
EN 2020 : CAS DE DAKAR DEM DIKK**

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

Présenté par :

Mouhamadou Moustapha SOUMARE

Sous la direction de :

M Mamadou DIALLO

Année académique 2020-2021

DEDICACES

Je dédie ce travail à ma famille.

REMERCIEMENTS

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

Je voudrais tout d'abord adresser toute ma reconnaissance à mon encadreur. MAMADOU DIALLO, pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion.

Je tiens remercier spécialement M. ETUAN KELLOG qui fut la première personne à me faire découvrir le sujet qui a guidé mon mémoire.

J'exprime ma reconnaissance envers mes amis et collègues qui m'ont apporté leur soutien moral et intellectuel tout au long de ma démarche, BEN KHADIM NDIAYE, FATOUMATA BA, NDEYE AWA DIA, FATOU KINE NDIAYE, SERIGNE ABDOU KHADRE SECK, MAGUETTE DIEHDIOU, RAMATOULAYE FALL.

Enfin, je tiens à témoigner toute ma gratitude à SALOUM KELLY pour son soutien inestimable.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : CHAPITRE CADRE DE L'ETUDE : ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT	4
Section I : Présentation de la société Dakar Dem Dikk	4
Section II: L'activité de Dakar Dem Dikk	17
CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE : ANALYSE, INTERPRETATION ET RECOMMANDATIONS	24
Section I : Présentation de la situation Covid19 de l'année 2020 et analyse des résultats obtenus	24
Section II : RECOMMANDATIONS.....	31
CONCLUSION GENERALE.....	33

RESUME

Le département IST du groupe SUPDECO Dakar, à travers ses programmes conçus spécialement pour former des professionnels en transport et logistique capable d'assurer efficacement des responsabilités en entreprise, est une réponse aux défis des sociétés de transport qui doivent nécessairement se doter de spécialistes aptes à s'adapter rapidement. Ainsi pour confronter les futurs cadres à la réalité des faits, ils sont amenés à faire des recherches, stages ou visites en entreprise.

C'est dans cette perspective que je rédige ce présent mémoire dont le thème est : **«ANALYSE DE L'EFFET DE LA COVID -19 DANS L'OFFRE DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE VOYAGEURS A DAKAR EN 2020 : CAS DE DAKAR DEM DIKK. »**. La maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) provient d'un nouveau coronavirus découvert en Chine en fin 2019. En mars 2020, l'épidémie de Covid-19 s'est transformée en une pandémie majeure, en atteignant l'ensemble des continents. En raison de la propagation rapide du virus, des mesures sans précédent ont été instaurées pour freiner la progression du coronavirus. Nombre de pays d'Afrique comme le Sénégal ont décidé d'opter une restriction de mouvement, et donc des restrictions à l'utilisation des transports collectifs.

Ce mémoire propose de recenser et d'analyser les impacts de la crise sanitaire sur le système de mobilité urbaine de Dakar particulièrement celui de Dakar Dem Dikk.

Ainsi pour bien mener notre étude, nous allons dans un premier temps camper sur le cadre théorique et méthodologique, de notre domaine de recherche, ensuite nous allons présenter l'entreprise Dakar Dem Dikk dans le premier chapitre puis nous nous attacherons à analyser l'impact de la COVID dans le transport urbain à Dakar particulièrement celui de Dakar Dem Dikk. Enfin, nous allons faire l'interprétation des résultats de l'analyse et recommander des solutions pour une bonne condition d'exploitation du transport urbain de Dakar en cas de nouvelle pandémie. Des photos d'illustrations seront en annexes. En somme, ce sont ces idées que nous allons développer dans les pages suivantes.

ABSTRACT

The IST department of the SUPDECO Dakar group, through its programs specially designed to train professionals in transport and logistics able to effectively assume responsibilities in business, is a response to the challenges of transport companies which must necessarily equip themselves with specialists capable of adapt quickly. In order to confront future executives with the reality of the facts, they have to do research, internships or company visits.

It is in this perspective that I am writing this dissertation, the theme of which is: **"ANALYSIS OF THE EFFECT OF COVID -19 ON THE URBAN PUBLIC TRANSPORT SUPPLY FOR PASSENGERS IN DAKAR IN 2020: CASE OF DAKAR DEM DIKK. "**. The 2019 coronavirus disease (COVID-19) comes from a new coronavirus discovered in China at the end of 2019. In March 2020, the Covid-19 epidemic turned into a major pandemic, reaching all continents. Due to the rapid spread of the virus, unprecedented measures have been taken to curb the spread of the coronavirus. Many African countries like Senegal have decided to opt for restriction of movement, and therefore restrictions on the use of public transport.

This thesis proposes to identify and analyze the impacts of the health crisis on the urban mobility system of Dakar, particularly that of Dakar Dem Dikk.

So to conduct our study properly, we will first focus on the theoretical and methodological framework of our field of research, then we will present the Dakar Dem Dikk company in the first chapter and then we will focus on analyzing the impact. of COVID in urban transport in Dakar particularly that of Dakar Dem Dikk. Finally, we will interpret the results of the analysis and recommend solutions for a good operating condition of urban transport in Dakar in the event of a new pandemic. Photos of illustrations will be attached. In short, it is these ideas that we will develop in the following pages.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

DDD : Dakar Dem Dikk

CETUD : Conseil Exécutif du Transport Urbain de Dakar

GIE : Groupement Intérêt Economique

GGG : Garage du Gouvernement General

SOTRAC : Société des Transports en Commun du Cap-Vert.

RTS : Régie du Transport du Sénégal

AFTU : Association de Financement des professionnels du Transport Urbain

PTB : Petit Train Bleu

ISEP : Institut Supérieur de l'Enseignement Professionnel

VDN : Voie de Dégagement Nord

AIBD : Aéroport International Blaise DIAGNE

COVID – 19 : « Coronavirus Disease 2019 », la maladie provoquée par un virus de la famille des Coronaviridae, le SARS-CoV-2

TER : Train Express Regional

BRT : Bus Rapid Transit

INTRODUCTION GENERALE

Le transport un moyen essentiel de croissance, de lutte contre la pauvreté et de développement humain durable. Il joue un rôle fondamental parce qu'influant dans toutes les facettes de l'économie, notamment sur la mobilité de la main d'œuvre et l'environnement.

Le fait urbain est une donnée prépondérante dans la société sénégalaise, caractérisée par sa vitalité démographique mais aussi par la mobilité interne et externe de sa population. Le pays en pleine transition urbaine, connaît une forte croissance de sa population. Dakar, étant sa capitale est la région la plus urbanisée, avec 3.800.000 habitants en 2020 (Wikipédia), elle regroupe près de 80% des activités économiques et industrielles nationales.

On note depuis quelques années un léger déplacement des populations vers la zone de Rufisque à cause de l'épuisement des réserves de terres à usage d'habitation dans les zones urbaines.

L'offre de transport à Dakar est basée essentiellement sur les véhicules motorisés comme les bus Dakar Dem Dikk, les bus TaTa, les cars rapides, « ndiaga Ndiaye » ,Taxis...Les déplacements se font de façon pendulaire, le plateau et la commune de Dakar demeurant le centre des affaires, les autres collectivités de l'agglomération jouant le rôle de dortoirs. Devant cette situation, la région se trouve toujours confrontée à plusieurs défis dans le domaine de la mobilité et de la gestion des infrastructures de transport routier car cette hausse continue de l'urbanisme n'est pas amortie par un développement adéquat des infrastructures de transport. Le transport en commun supportent l'essentiel des déplacements, l'offre de transport est largement inférieure à la demande toujours en hausse. Cette situation de surcharge fait que les transports publics sont bondés aux heures de pointes et les règles d'hygiène laissent souvent à désirer.

La maladie à coronavirus 2019 (COVID19) provient d'un nouveau coronavirus découvert en chine en fin 2019 et s'est désormais répandue sur toute la planète, le Sénégal enregistre son premier dès le 2 mars 2020.Selon les experts, ce virus est hautement contagieux et le transport en commun peut être des niches du virus. Prenant la pleine mesure de cet état de fait, pour endiguer la propagation du virus, a pris beaucoup de mesures dans le cadre du

transport public avec la limitation des nombres de voyageurs qui oblige maintenant beaucoup d'entreprises à changer de stratégie pour un service plus adéquat aux mesures prises.

Au regard de ce qui précède. C'est dans cet ordre d'idées qu'il serait intéressant de résoudre ce questionnement **Quel a été l'effet de la COVID-19 sur transport urbain de Dakar Dem Dikk ?** Dès lors il serait judicieux de répondre à ces questions spécifiques suivantes :

- **Comment le coronavirus a affecté l'offre de transport public de voyageurs de Dakar Dem Dikk en 2020 ?**
- **Quelles étaient les stratégies utilisées par Dakar Dem Dikk pour continuer à offrir ses services tout en respectant les restrictions de l'Etat ?**
- **Face la raréfaction des moyens de transport comment les usagers ont vécues la pandémie ?**
- **Quelles solutions les entreprises ont adoptées pour le bon déroulement de leurs activités ?**

Pour répondre à ces questions nous nous fixons comme objectif général d'analyser l'effet de la COVID-19 sur le transport urbain de Dakar Dem Dikk afin de contribuer à l'adaptation du transport urbain de la société à la situation sanitaire. Pour ce faire nous partirons des objectifs spécifiques suivants :

- Evaluer l'effet de la pandémie dans le transport public de voyageurs de Dakar Dem Dikk
- Identifier les stratégies adaptées par la société pour faire face à la pandémie

Afin d'apporter les réponses pertinentes à ces questions, nous avons jugé utile de les traiter dans deux chapitres distinctes et complémentaires à savoir.

- **Chapitre I : Cadre de l'étude ;**
- **Deuxième: Cadre analytique.**

:

CHAPITRE I : CADRE DE L'ETUDE

CHAPITRE I : CHAPITRE CADRE DE L'ETUDE : ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT

Section I : Présentation de la société Dakar Dem Dikk

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.¹

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 situé à Point E près de la gendarmerie. Ses activités ont démarré en janvier 2001 et dispose actuellement de plus de 400 bus et plus de 2000 agents.

I.1 Historique de création

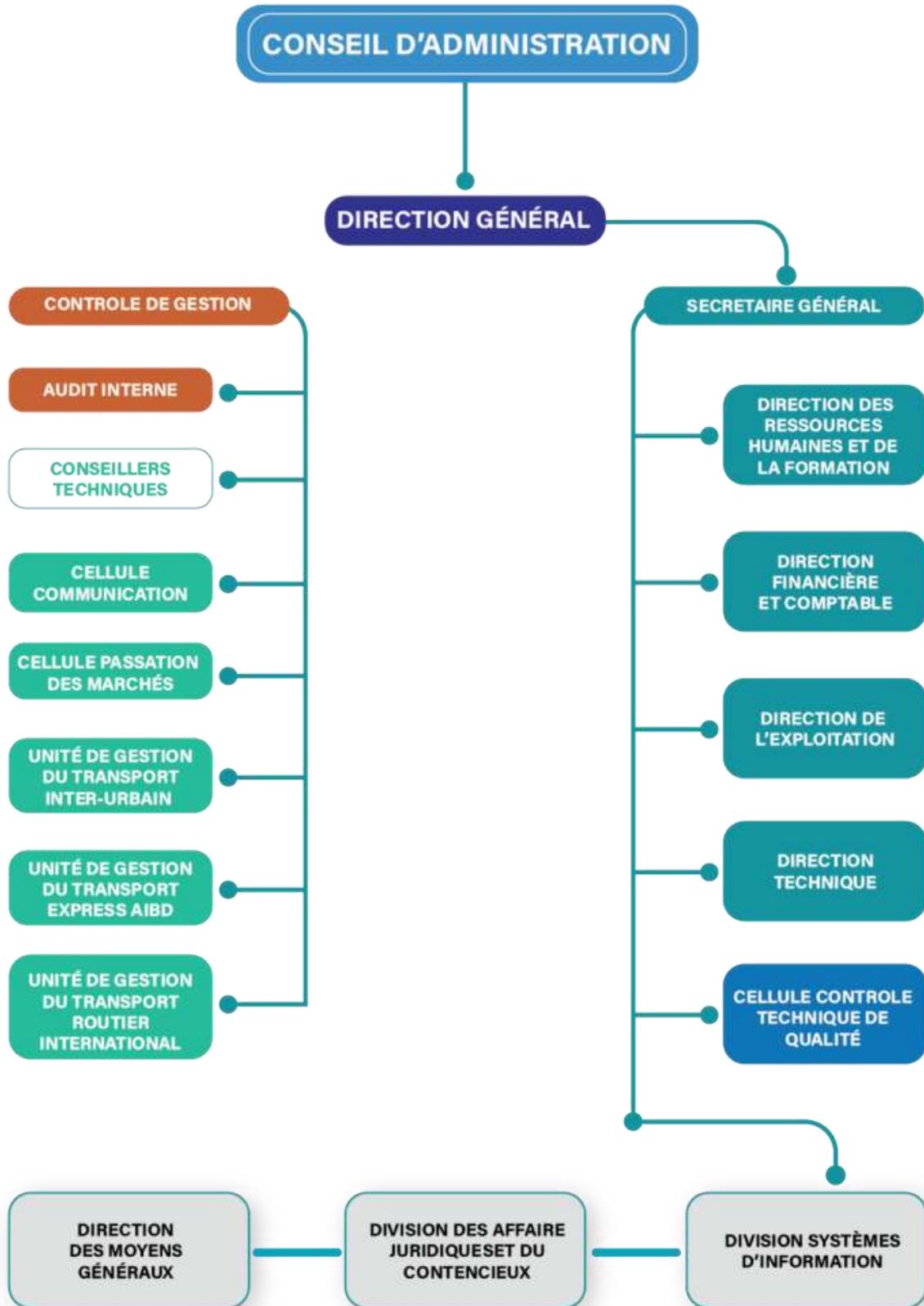
La ville de Dakar depuis l'avant indépendance a toujours eu une société de transport urbain de voyageurs passant du Garage de Gouvernement General (GGG) puis la Régie des Transports du Sénégal (RTS). L'Etat, dans le but de répondre à la forte demande de services de transport et de mobilité de la population de Dakar, a mis en place en 1970 la SOTRAC, la première entreprise de transport public de bus après les indépendances. Cependant, ces opérateurs du secteur institutionnel qui étaient censés faciliter les déplacements des dakarois peinaient à jouer pleinement leur rôle d'assurer un service de transport de qualité accessible et adapté à la demande. Ces défaillances sont dues principalement à des difficultés financières et opérationnelles croissantes qu'ont connues les opérateurs dans les années 90 avec les réformes structurelles. Cette situation a conduit à la faillite de la SOTRAC en 1998.

¹ www.dakardemdikk.sn

La faillite du transport du secteur formel des années 90 a favorisé la présence massive du transport artisanal dans le sous-secteur composé de modes de transport tels que, les car rapide, «les Ndiaga Ndiaye », les taxis collectifs communément appelés «clandos ».Toute fois à l'image des autres modes de transport motorisés, l'émergence de ce transport artisanal a engendré des conséquences négatives fortes et couteuse (congestion, pollutions environnementale et sonore, accident, etc.).

Dans l'optique de remédier à cette situation chaotique de la mobilité urbaine dans la capitale sénégalaise, le gouvernement du Sénégal, avec l'appui de la Banque mondiale décida de reformer le secteur du transport ainsi la CETUD (Conseil Exécutif des Transports Urbains de Dakar) en 1997.Cela a permis des avancées notables dans la bonne organisation du secteur du transport collectifs avec notamment la création de la compagnie de transport en commun Dakar Dem Dikk (DDD) en 2001.

I.2. Organigramme



1.2.1 Organigramme détaillé

La société Dakar Dem Dikk a au sommet de sa structuration le Conseil d'administration ensuite vient le directeur général et les directions fonctionnelles qui sont :

- **la Direction Générale** : sous l'autorité du Conseil d'Administration elle a pour mission, d'une part de concevoir toutes des politiques appliquées au niveau des différentes directions de l'entreprise et d'autre part du contrôle de l'application ;
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
- **la Direction de l'Informatique** : ladite direction chargée d'analyser les besoins d'automatisation de l'entreprise, de la conception et du développement d'applications d'informatiques. Elle forme le personnel et met en place des logiciels modernes pour la bonne marche de la société ;

- **la Direction Administrative et Financière** : elle est chargée de la gestion financière et comptable notamment de la gestion de la trésorerie c'est -à- dire l'enregistrement des opérations courantes de l'entreprise (encaissement, décaissement) ;
- **la Direction Technique** : Cette direction est sous la supervision directe du Directeur Général, elle est chargée 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.
- **la Direction de l'exploitation** : 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. Ses principales activités sont :
 - ❖ 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** : 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. Ses Principales activités sont :
 - ❖ élaborer 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 étude et analyse** : il est 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. Ses principales activités sont :
 - ❖ 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 d'élaborer les rapports d'activités périodiques et Assister le Chef de division dans les études.
- **Chef de bureau planification** : Il est également sous l'autorité du Chef de division Méthodes dont le rôle est d'étudier, de concevoir les horaires et d'établir la programmation du personnel roulant. ses principales activités sont :
 - ❖ collecter des informations pour la conception de l'offre,
 - ❖ élaborer les horaires
 - ❖ créer les tableaux de marche des véhicules
 - ❖ habiller les services au niveau des tableaux de marche

- ❖ élaborer les documents de travail et les roulements du personnel
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités.
- **Chef division trafic** : il est 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. Ses principales missions sont :
- ❖ 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 ;
 - ❖ élaborer 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.
 - ❖ élaborer 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.

- **Coordonnateur trafic** : ce coordonnateur est 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. Ses principales activités sont :
- ❖ coordonner le système de transport du réseau public ;
 - ❖ veiller au suivi de l'exécution correcte des horaires dans les réseaux ;
 - ❖ élaborer 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 ;

- ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités.
- **Charge des services spéciaux** : il est également 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. Ses activités sont :
 - ❖ 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,
 - ❖ élaborer 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 élaborer les rapports périodiques d'activités
- **Chef du bureau de gestion instantanée du personnel roulant** : il est également 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. Ses principales activités sont :
 - ❖ 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
 - ❖ établir les différents états de précomptes sur salaire
 - ❖ gérer les fiches individuelles du personnel roulant et de l'encadrement de la division trafic
 - ❖ établir les demandes d'explication
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités
 - ❖ assurer le suivi du planning de congés du personnel roulant et d'encadrement
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités

- **Les chefs de bureau lancement** : il est également 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. Ses Principales missions sont :
 - ❖ 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;
 - ❖ élaborer 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
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activité
- **Chef de section gestion matériel** : il est 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. Ses principales activités sont entre autres :
 - ❖ 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 tous incidents des bus dans le réseau

- **CHEF DE GARE** : 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.

Ses Principales activités :

- ❖ affecter les équipages sur les services programmés.
- ❖ surveiller la relève.
- ❖ tenir tous les documents nécessaires au bon fonctionnement de la gare.
- ❖ élaborer les rapports journaliers de gare
- ❖ relever toutes les incidences au niveau de la gare.
- ❖ évaluer les kilométrages perdus à partir du calcul des incidences.

- **Régulateur** : Ses Principales missions sont :

- ❖ 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.

Le régulateur est agent de maîtrise 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,
- 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.
- 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.
- Veiller à ce que les départs se fassent normalement selon les prévisions ou à défaut le plus près 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 ce 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** : il est 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. Ses principales activités sont :
 - ❖ 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
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités
 - ❖ participer aux réunions d'organes de gestion de la direction
 - ❖ évaluer et contrôler les chefs de bureaux de sa division
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités
- **Chef du bureau contrôle trafic** : il est également 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. Ses Principales missions sont :
- ❖ 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
 - ❖ élaborer 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
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités
- **Superviseur** : il est sous l'autorité directe du chef de bureau contrôle trafic, il est chargé de surveiller la régularité des lignes du réseau exploité. Ses principales activités sont entre autres
- ❖ 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

- ❖ élaborer un rapport périodique d'activités.
- **Chef de bureau contrôle fraude** : il est également 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. Ses principales activités sont :
 - ❖ gérer le personnel placé sous sa responsabilité;
 - ❖ élaborer 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
 - ❖ élaborer les rapports périodiques d'activités
- **Chef de section brigade** : il est sous l'autorité directe du chef de bureau contrôle fraude, dont le rôle est de coordonner le travail d'une équipe de contrôleurs placée sous son autorité conformément à l'orientation et aux directives données. Ses activités sont :
 - ❖ organiser et superviser le travail de l'équipe de contrôle
 - ❖ administrer les contrôleurs.
 - ❖ rendre compte au chef du corps contrôle des événements survenus dans le réseau.
 - ❖ élaborer les comptes rendus d'activités périodiques.
- **Direction des Ressources Humaines** : elle a pour mission non seulement d'acquérir les ressources humaines de qualité, mais aussi et surtout de définir les politiques en matière de gestion des ressources humaines dans l'optique de développer et de fidéliser le capital humain.

Section II: L'activité de Dakar Dem Dikk

II.1. 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 présentation de l'activité d'une entreprise requière non seulement de parler ses activités, mais aussi de l'environnement dans lequel se déroule ses activités. Ce dernier n'est rien d'autre que les éléments internes et externes susceptibles d'influer positivement et/ou négativement ses activités et ses équilibres. C'est dire que, l'environnement présente plusieurs dimensions dont chacune est importante. Et c'est dans ce sens qu'on distingue deux types d'environnement auxquels l'entreprise évolue à savoir :

- **Le macro environnement,**
- **le micro environnement.**

II.2. Macro environnement

L'offre de transport public à Dakar est constituée d'un ensemble de modes différents que nous pouvons classer en deux groupes :

- Les modes structurés et les modes non structurés

Les modes structurés proposent des services qui respectent les conditions d'exploitation défini par les autorités organisatrice des transports urbains de Dakar, le CETUD. Parmi les modes structurés nous avons : une association de transporteur appelée AFTU, la société

DDD, les taxis urbains qui exploitent dans l'agglomération en principe avec des tarifs fixés par l'autorité compétent mais se prêtant souvent à un tarif négocié, le réseau Petit Train Bleu (PTB) qui est l'exploitant ferroviaire. Ainsi ils affichent une certaine complémentarité entre ces modes structurés car en effet ces opérateurs doivent respecter les obligations et contraintes imposées dans le cadre d'une mission de services publics (la régularité, la ponctualité, le confort, la sécurité, l'application des tarifs officiels,...). En revanche, les modes non structurés (« ndiaga Ndiaye », « clando », ...) rassemblent les services de transport flexible qui sont exploités selon les méthodes qui sont définies directement par les exploitants.

La mobilité des personnes, des biens et des services est fortement entravée à Dakar. Le problème de la mobilité découle de ce que les zones de résidence ne correspondent pas souvent aux lieux de travail et d'approvisionnement, entraînant chaque jour d'importants mouvements de population des zones résidentielles aux lieux centraux et cela à des heures bien déterminées. Ces déplacements concentrés engendrent des congestions qui se traduisent par une circulation presque inexistante.

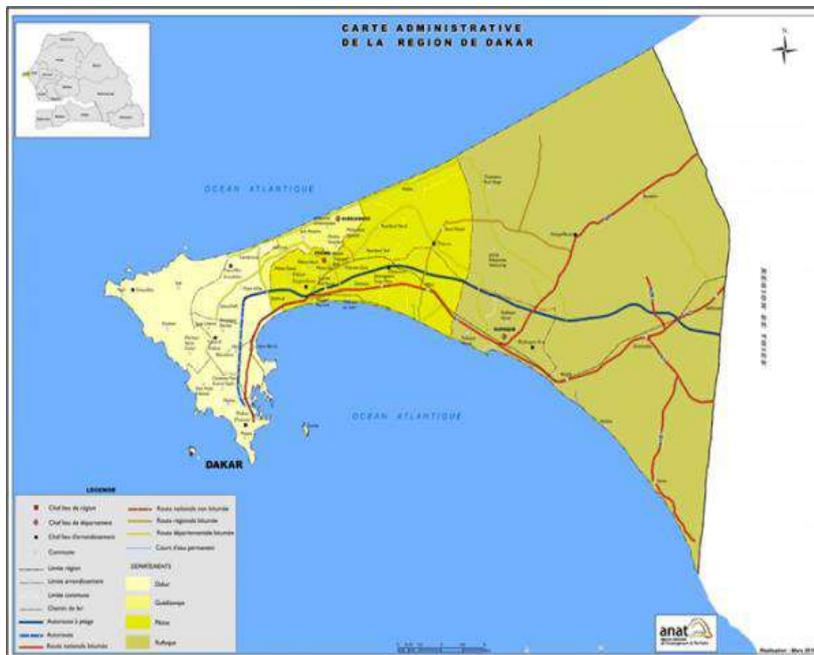
La région de Dakar s'étend sur 550 km², soit 0.3% du territoire national² et est limitée sur ses parties ouest, nord et sud par l'océan atlantique et à l'est par la région de Thiès sur environ 30 km. En effet, grâce à sa position géographique stratégique et son passé prestigieux, elle a bénéficié de l'implantation d'infrastructures ferroviaires, portuaires, entre autres.

Sur le plan économique, la région de Dakar regroupe la plupart des emplois permanents dans le pays. La capacité polarisatrice de la région de Dakar a été favorisée par la densité du réseau routier du pays. Celui-ci favorise les liaisons verticales nécessaires à l'économie d'exportation. Ainsi, 75% des trajets intérieurs de marchandises ont pour origine ou pour destination Dakar. Ceci résulte du poids économique de la région que le tracé des réseaux routiers et des voies ferrées a fortement renforcé.

L'implantation à proximité du port, le long de la baie de Hann jusqu'à Rufisque et Bargny, de grosses unités industrielles assurant la transformation des produits locaux destinés à l'exportation, la manufacture de produits importés destinés au marché local national, fait de Dakar un véritable centre industriel de la sous-région.

² SES 2016

Carte 1 : Carte de Dakar



II.3 Micro environnement

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 considérée 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 DDD peut mettre à la disposition des usagers de type (Ashok Leyland)
- **Sa demande** : Ce sont ses clients qui achètent ses produits ou service. C'est le mode d'influence des personnes qui veulent se faire transporté par Dakar DEM Dikk à de nombreux clients on peut citer quelques-uns :
- **Les écoles** : Des conventions lient DDD à différents établissements scolaires de Dakar qui font confiance à DDD 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. Institut Supérieur de l'Enseignement Professionnel(ISEP), Mariama Niass.

➤ **Ces partenaires :** on peut citer :

- ❖ **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 rôle 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.
- ❖ **TOTAL :** Principal fournisseur de DDD en hydrocarbures avec une station-service au niveau du dépôt d'Ouakam. TOTAL assure le ravitaillement en carburant de tous les bus.

Ses concurrents : Ce sont les entreprises dont les activités ont une influence dans celles de Dakar Dem Dikk. Les AFTU, les cars rapides, les taxis Bleu et jaune noir sont les principaux concurrents de Dakar DEM Dikk du fait que le transport fluvial ou fluviomaritime et ferroviaire n'est pas très développé ; mais aussi les transports aériens internes sont rares parce qu'il n'existe pas assez d'aérodromes au plan national. La société DDD est aussi préoccupée par les nouveaux projets de l'Etat à savoir le TER et le BRT qui risquent de contribuer fortement à la baisse de ses activités.

II.4 Localisation

Le nouveau siège social de DDD se trouve à Point E près du commissariat du Point E. La société dispose de deux dépôts à savoir le dépôt d'Ouakam et celui de Thiaroye.

Dépôt d'Ouakam est situé au **km 4,5 Avenue Cheikh Anta DIOP** (ex route d'Ouakam) et plus précisément dans l'ancien dépôt de la SOTRAC. La société est en face de l'avenue Cheikh Anta DIOP, où les bus n'auront pas de problèmes pour emprunter des routes comme la corniche ouest ou la VDN. On y trouve plusieurs bâtiments qui abritent les directions et des ateliers pour le service technique mais aussi un restaurant pour permettre aux agents de s'alimenter pendant les heures de pause. L'infirmerie et l'institution de prévoyance maladie se trouvent dans l'enceinte du dépôt pour une meilleure prise en charge de la santé des agents et de leur famille. Les bus Dakar Dem Dikk qui se trouvent dans ce dépôt sont ceux qui circulent dans le département de Dakar et n'en sortent pas sauf par modification temporaire

Le dépôt de Thiaroye est situé entre l'autoroute à péage et la route national de Thiaroye, une position qui permet au bus d'emprunter les voies de circulation facilement. Ce dépôt a été réhabilité après avoir constaté que la banlieue concentre la majeure partie des travailleurs bien que les activités économiques soient concentrées dans le centre-ville. Les bus se trouvant dans le dépôt de Thiaroye relie le centre-ville et la banlieue de Dakar.

II.5.LE PARC AUTOMOBILE DE DDD

La société DDD dispose d'un parc automobile de 475 bus³ 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 RESEAU**

Les infrastructures du réseau de transport de DDD sont essentiellement constituées 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.

→ **Les lignes DDD**

LIGNE	Itinéraire	Type de ligne	Dépôt
1	Parcelle - Leclerc	Pénétrante	Ouakam
2	Darou khane – Leclerc	Pénétrante	Thiaroye
4	Dieupeul – Leclerc	Pénétrante	Ouakam
5	Guédiawaye - Palais 1	Pénétrante	Thiaroye
6	Guédiawaye – Palais1	Pénétrante	Thiaroye
7	Ouakam – Palais 2	Pénétrante	Ouakam
8	Yoff – Palais2	Pénétrante	Ouakam
9	Liberté 6 – Palais 2	Pénétrante	Ouakam
10	Dieupeul – Palais 2	Pénétrante	Ouakam
11	Keur Massar – Lat. Dior	Pénétrante	Thiaroye
12	Guédiawaye – Palais 1	Pénétrante	Thiaroye

³ CETUD

**Analyse de l'effet de la COVID-19 sur l'offre de transport public urbain de voyageurs à
Dakar en 2020: cas de Dakar Dem Dikk**

13	Dieupeul – Palais 2	Pénétrante	Ouakam
15	Rufisque – Palais1	Pénétrante	Thiaroye
16	Malika – Palais 1	Pénétrante	Thiaroye
18	Dieupeul – Dieupeul	Circulaire	Ouakam
20	Dieupeul – Dieupeul	Circulaire	Ouakam
23	Parcelle – Palais 2	Pénétrante	Ouakam
121	Scat urbane – Leclerc	Pénétrante	Ouakam
202	Dioutiba – Gorom	Pénétrante	Thiaroye
213	Rufisque – Liberté 5	Pénétrante	Thiaroye
217	Thiaroye Ouakam	Pénétrante	Thiaroye
218	dépôt Thiaroye – Aéroport Yoff	Pénétrante	Thiaroye
219	Darou khan – Ouakam	Pénétrante	Thiaroye
222	Guédiawaye – Rufisque	Pénétrante	Thiaroye
221	Guédiawaye – Almadie	Pénétrante	Thiaroye
227	Keur Massar – Parcelle	Pénétrante	Thiaroye
228	Rufisque – Yenne	Pénétrante	Thiaroye
232	Beau maraicher – Yoff	Pénétrante	Thiaroye
233	Beau maraicher – Palais1	Pénétrante	Thiaroye
234	Diakhaye – Leclerc	Pénétrante	Thiaroye
311	Lac rose – Lac rose	Circulaire	Thiaroye
319	Rond-point 6 – Rond-point 6	Circulaire	Ouakam
401	Ouakam – AIBD	Correspondance	Ouakam
402	dépôt thiaroye – AIBD	Correspondance	Thiaroye
403	Parcelle – AIBD	Correspondance	Thiaroye
404	Leclerc – AIBD	Correspondance	Ouakam
405	Dieupeul – AIBD	Correspondance	Ouakam

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE

CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE : ANALYSE, INTERPRETATION ET RECOMMANDATIONS

Section I : Présentation de la situation Covid19 de l'année 2020 et analyse des résultats obtenus

1. Présentation de la situation Covid19 de l'année 2020

La pandémie de COVID-19 entraîne une récession économique mondiale sans précédent et une détresse sociale généralisée. Malgré son arrivée tardive en Afrique subsaharienne, COVID-19 se propage rapidement. Dès le 23 mars, l'Etat du Sénégal à travers un discours du Président de la République, a mis en œuvre un certain nombre de mesures de santé publique par des décrets et lois notamment l'état d'urgence (décret n° Décret n° 2020-830 du 23 mars 2020).

Extrait discours du Président de la République du 23mars 2020

Ce soir, mes chers compatriotes, et je vous le dis avec solennité, l'heure est grave. La vitesse de progression de la maladie nous impose de relever le niveau de la riposte. A défaut, nous courons un sérieux risque de calamité publique. En conséquence, en vertu de l'article 69 de la Constitution et de la loi 69-29 du 29 avril 1969, à compter de ce soir à minuit, je déclare l'état d'urgence sur l'étendue du territoire national. Le gouvernement, les autorités administratives et l'ensemble des services de l'Etat concernés prendront toutes les dispositions nécessaires à l'application sans délai du décret sur l'état d'urgence. J'ordonne les forces de défense et de sécurité de se tenir prêtes en vue de l'exécution immédiate et stricte des mesures édictées sur l'étendue du territoire national. Conformément à la loi sur l'état d'urgence, ces mesures donneront en particulier aux autorités administratives compétentes le pouvoir :

- de réglementer ou d'interdire la circulation des personnes, des véhicules ou des biens dans certains lieux et à certaines heures ;
- d'interdire, à titre général ou particulier, tous cortèges, défilés, rassemblements et manifestations sur la voie publique ;
- d'ordonner, la fermeture provisoire des lieux publics et lieux de réunions ;

- d'interdire, à titre général ou particulier, les réunions publiques ou privées de quelque nature qu'elles soient, susceptibles de provoquer ou d'entretenir le désordre.

Ces mesures, non exhaustives, pourraient évoluer en fonction des circonstances. Elles sont assorties d'un couvre-feu sur l'étendue du territoire national, de 20 heures à 6 heures. Une limitation, et au besoin une interdiction, sera imposée au transport de voyageurs de région à région. Le Ministre en charge des Transports, en rapport avec les Ministres de l'Intérieur et des Forces Armées, prendra les dispositions nécessaires à l'application de cette mesure, y compris en milieu urbain. »⁴

En application des directives du Président de la République relatives à la lutte contre la propagation du coronavirus appelé Covid-19, le Ministre des Infrastructures, des Transports terrestres et du Désenclavement, M. Oumar YOUM exhorte les opérateurs et usagers des transports publics à prendre les mesures de prévention ci-après :

- bannir le surnombre de passagers, en respectant les prescriptions du Code de la route ;
- procéder, régulièrement, au lavage et à la désinfection des véhicules notamment les parties sensibles comme les sièges, les bras, les barres de maintien, colonnes, mains courantes et autres appuis;
- utiliser, en permanence, des produits hydro alcooliques pour le lavage des mains à l'accès et à la descente des véhicules ;
- signaler tout cas suspect aux forces de défense et de sécurité. Au total, il s'agit d'œuvrer à l'amélioration notable des conditions d'hygiène et de confort dans les véhicules de transport public.⁵

Ces mesures prises par l'Etat notamment le port obligatoire de masque, la distanciation sociale doivent être respecté par les opérateurs de transport dès lors de nouveaux problèmes se posent déjà que la demande est supérieur à l'offre. La société DDD est fortement impacter par ces décisions sur le plan économique et stratégique. Cependant elle n'est pas la seule, mais aussi de toute personne physique ou morale qui intervient dans le système du transport urbain tels que entreprises et usagers...

⁴ Discours du Président de la République M. MACKY SALL

⁵ Déclaration ministre M. Oumar YOUM

2. Analyse des résultats obtenus

Toutes les informations en rapport à l'analyse notre thème de mémoire ont été recueillies chez certains responsables qui interviennent dans le système du transport en général et en particulier celui de DDD.

Dans l'introduction, nous avons posé la problématique: **Comment adapter l'offre de de transport urbain de Dakar Dem Dikk à la situation sanitaire de la COVID-19??**

A travers ce thème, nous avons définis des questions de recherche spécifiques qui sont :

- **Comment le coronavirus a impacté l'offre de transport public de voyageurs de Dakar Dem Dikk en 2020?**
- **Quelle était la stratégie utilisée par Dakar Dem Dikk pour continuer à offrir ses services tout en respectant les restrictions de l'Etat ?**
- **Face la raréfaction des moyens de transport comment les usagers ont vécu la pandémie ?**
- **Quelles solutions les entreprises ont adoptées pour le bon déroulement de leurs activités ?**

La COVID-19 a fortement impacté la société DDD ainsi que les usagers du transport. Dans les lignes qui vont suivre, nous allons répondre à ces questions.

- a) **Comment le coronavirus avait impact l'offre de transport public de voyageurs de Dakar Dem Dikk en 2020?**

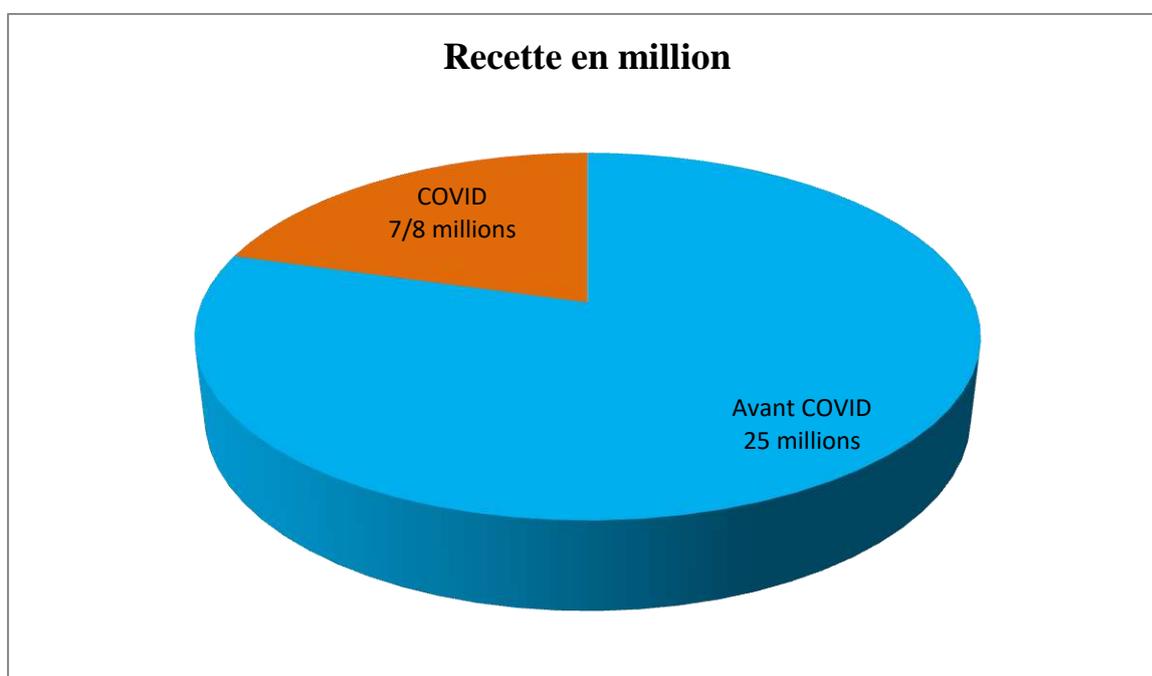
DDD a un système d'exploitation qui tourne autour de 4 activités à savoir :

- Le transport inter urbain
- Afrique Dem Dikk
- Dakar- AIBD
- Le transport urbain qui focalise la quasi-totalité des ressources de DDD

La mission de service public à Dakar DDD a lourdement été impactée en 2020, 3 de ces activités ont été suspendues la seule qui était en marche était le transport urbain de

voyageurs. Entre le 16 mars au 30 Avril 2020 la société avait présenté 16 milliards de manque à gagner. DDD avait subi une forte baisse de sa recette tarifaire en raison des mesures de distanciation physique, de la réduction des activités économiques et de l'aversion au risque de la population pour le transport public, qui avait mis à mal leur capacité à recouvrer les coûts d'exploitation (maintenance du parc, carburants...). La charge des bus était limitée au nombre de places assises qui étaient rempli à 50% à cause de la distanciation sociale. Cette diminution n'était pas amortie par un cout moindre du carburant qui était estimé à 150 millions de FCFA par semaine⁶.

Graphique 1 : Graphique comparatif de la recette de DDD



Source : Auteur, Mouhamadou Moustapha 2021

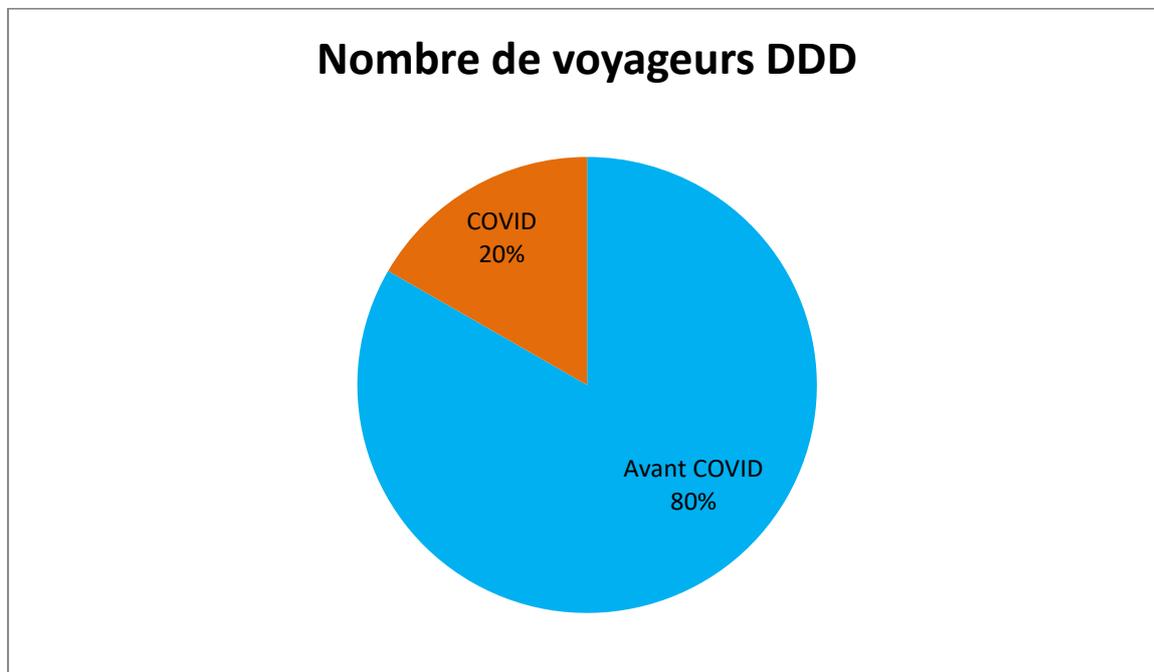
La société a enregistré 72% de perte de recette depuis le début des restrictions du transport dû à la pandémie. En temps normal, dans seulement l'activité urbaine, DDD faisait 25 millions par jour avec la présence de la pandémie, elle se trouvait avec 7 et 8 million par jour pour toutes ces activités⁷. Exemple du bus N°7 qui quitte Ouakam pour le centre-ville, ce bus faisait un départ avec la somme de 20000 FCFA (places assises et debout y compris) et pouvait faire une recette de 70000 FCFA par trajet. Depuis la COVID-19 avec les

⁶ Journal Sud Quotidien 02/05/2020

⁷ Ex DG DDD M. Moussa Diop

restrictions, ce bus fait un départ avec 13000 et cette somme n'augmente que de quelques francs et souvent restes constants.⁸

Graphique 2 : Nombre de voyageurs DDD



Source : Auteur, Mouhamadou Moustapha SOUMARE 2021

Les services urbains de DDD transportaient 251.000 voyageurs mais durant l'année 2020 une baisse de 80% du nombre de voyageurs était notée (Secrétaire Général de DDD El Hadj FALL). Une baisse catastrophique pour une société dont le tarif est resté constant depuis sa création et qui ne présente aucun changement pour contraindre l'impact de la COVID-19. Contrairement à certaines entreprises du privé qui avait décidées de suspendre leurs activités, DDD a signé un cahier de charge avec l'Etat via le CETUD qui l'oblige à offrir ces services même en période de pandémie.

b) Quelle était la stratégie utilisée par Dakar Dem Dikk pour continuer à offrir ses services tout en respectant les restrictions de l'Etat ?

Dakar Dem Dikk avait mis en place plusieurs stratégies, toutes suivant l'évolution de la maladie et des décisions de l'Etat pour arrêter la progression du COVID-19.

⁸ M. DIOP régulateur DDD

Une campagne de sensibilisation

Dès le début des restrictions de l'Etat du Sénégal, l'ex Directeur Général de la société DDD M. Moussa DIOP avait lancé une campagne de sensibilisation. En effet, la société a engagé des jeunes exclusivement dans la distribution de gel hydro alcoolique et le nettoyage des Bus après chaque trajet. Une distribution de masque est aussi d'actualité pour les voyageurs.

Un changement d'horaire de travail

D'habitude la société DDD travaille de 5H45 à 23h00 (21h30 dernier départ bus de la banlieue et 21h00 pour les bus urbain). Depuis le début de la pandémie avec l'instauration du couvre-feu de 18h, les horaires de travail avaient muté passant de 7h00 à 15h00 pour le temps de service. De 6h00 du matin heure de la fin des couvre-feux, la société commençait à rassembler le personnel (receveurs, chauffeurs...) pour commencer le service de transport à 7h00. A 15h00 les services prennent fin ainsi le personnel était déposé chez lui avant l'heure du couvre-feu.

Une Brigade de travail

La société DDD a connu une forte baisse d'activité durant le début de la pandémie. Beaucoup de ces travailleurs étaient devenus intitule et risquaient de perdre leur emplois. Pour éviter cela et aussi pour respecter les mesures barrières, DDD a changé de stratégie de travail. En effet pour maintenir ces travailleurs une brigade a été instaurée. Un effectif de 3 groupes, chaque groupe travaillait un jour se repose deux jours en lançant la place à un autre groupe.

Augmentation des Bus

Dakar Dem Dikk avait mis en circulation des minibus de 20 places pour augmenter les offres de transport et réduire les surnombres de passagers.

c) Quelles solutions les entreprises ont adoptées pour le bon déroulement de leurs activités ?

Les restrictions du transport urbain, surtout pour la société DDD qui est l'exploitant le mieux organisé du transport urbain de Dakar, joue un rôle majeur sur l'évolution de la demande de déplacement. En plus de la raréfaction, beaucoup d'usagers craignaient d'emprunter les transports et s'étaient résignés à marcher pour se rendre au travail. En outre, les entreprises ne voulaient pas qu'une mauvaise image d'eux (cas de coronavirus) passe dans les medias .S'il

est difficile de distinguer les solutions de l'économie informelle, on peut noter les actifs du secteur formel s'étaient mis en télétravail ou avaient suspendu leur activité. En effet pour maintenir l'activité avec l'offre de transport qui devenait de plus en plus faible, les entreprises avaient optées pour le télétravail. Ce dernier consiste à travailler virtuellement grâce à la technologie. Avec cette solution non seulement l'entreprise ne craignait plus d'importer des cas de coronavirus mais aussi cela avait permis au gouvernement du Sénégal de diminuer les mouvements de la population.

d) Face la raréfaction des moyens de transport comment les usagers ont vécu la pandémie ?

Le gouvernement du Sénégal avait mis en œuvre des mesures visant à réduire le nombre de passagers, les trajets en bus et, dans des cas extrêmes, avait suspendu l'exploitation du transport (interurbain). Bien que conformes aux normes d'exploitation en matière de santé et de sécurité, ces mesures avaient eu un impact négatif sur les usagers en les obligeant à subir des temps d'attente et de déplacement plus longs. Certains travailleurs ne pouvaient plus accéder aux lieux de travail en raison de la réduction de l'offre de services de transport. Dakar est une région dont l'activité est dominé par le secteur informel ainsi l'immobilité demeure un privilège inaccessible pour le plus grand nombre vivant au jour le jour. Le temps de services des sociétés de transport comme DDD et la rareté des bus créaient des bousculades, de longues queues d'attente et même souvent la marche à des distances très longues. Cette situation difficile faisait que beaucoup de petits commerces était au bord la faillite étant donné que les supposés client préféraient rester chez eux que de braver les difficultés de la mobilité.

3. Interprétation

En dépit des efforts qui étaient déployés, Dakar Dem Dikk a tardé à mettre en place des mesures de redressement. Il est évident que la société a des difficultés financières. Cependant, dans la plupart des stratégies, il n'en existe pas une claire pour la relance du secteur. Les réponses se sont principalement concentrées sur des mesures à court terme pour des transports surs, et non sur les possibilités à moyen et long terme pour assurer la reprise des services et améliorer les résultats d'autant plus que le virus de la COVID-19 est toujours présent. Bien que la capacité à maintenir les services de transport essentiels qui permettent à des millions de personnes de rejoindre leur emploi soit menacée ainsi que les moyens de

subsistance de milliers de travailleurs du secteur des transports, la société DDD se trouve toujours dans l'impasse. Il y a plusieurs raisons à cela. Tout d'abord, La précarité du mode de travail de DDD fait qu'il est difficile de trouver des solutions durables pour lutter contre ces types de contrainte (COVID-19). Deuxièmement, il y a un manque de volonté stratégique et financière pour créer un mécanisme de financement basé sur une étude prévisionnelle. Enfin, l'objectif général de la société se fixe uniquement sur le profit et non sur une perspective de durabilité de ses services.

Section II : RECOMMANDATIONS

Apes avoir fait une étude de Dakar Dem Dikk, nous avons noté quelques disfonctionnements accentués par l'apparition de la pandémie. En effet, dans cette partie il s'agit d'apporter notre modeste contribution en préconisant des solutions à long terme pour permettre à DDD de se relever et de pouvoir minimiser les impacts en cas de nouvelles restrictions étant donné que le virus est toujours présent.

Recommandation relations clients

- Pour éviter les longues attentes des bus dans les arrêts, DDD doit mettre en place des applications de Smartphones à la disposition du client qui lui permettra de savoir où se trouve le bus à prendre sur son itinéraire de route. Par exemple un client (étudiant) qui a un rendez-vous entretien d'embauche à une heure bien définie peut prévoir son heure de sortie et d'arrivé grâce à la planification l'application GPS des sociétés DDD.

Recommandation sur la qualité et la sécurité des services

- Mettre en place des billets électroniques traçables qui disposent de toutes les informations sur (l'heure d'achat ,de la monté et ou de la descente, sur l'itinéraire pris, le nom du chauffeur et du receveur...).Cela permettra d'une part de tracer le client en cas de vol, de réclamation, de maladie contagieuse comme la Covid-19 , de justification l'offre de service de transport de DDD et d'une autre part de pouvoir faire facilement une étude sur les zones qui accueillent plus de client grâce à cette traçabilité.

Recommandation sur le service de transport

- Améliorer le service de transport en cherchant des bus plus spacieux et qui peuvent accueillir plus de client avec des distances de sécurité. De ce fait les sociétés pourra être plus concurrentiel avec l'arrivé du TER et du BRT.

Recommandation sur la prévention des risques

- Créer des fonds d'urgence pour prévenir des cas comme l'arrêt d'activité ainsi la société pourra continuer à supporter ses charges. La société DDD doit aussi créer un département qui se charge uniquement de faire des prévisions sur tout ce qui concerne la société et de trouver des stratégies de lutte pour limiter les problèmes.

Recommandation pour l'extension de ses activités

- Demander l'exploitation du BRT non seulement pour varier ces activités et développer la taille de la société mais aussi limiter la concurrence dans le cas où l'exploitation n'est pas gérer par la société.

CONCLUSION GENERALE

Cette crise exceptionnelle met en lumière les spécificités de la mobilité et de l'urbanisation dans la région de Dakar. D'une part, la difficulté à limiter l'utilisation des transports publics traduit l'importance de la mobilité quotidienne dans le fonctionnement social et économique des espaces urbains. D'autre part, la difficulté à garantir le respect des mesures sanitaires à bord des véhicules sans que cela n'impacte la continuité de l'offre de service (augmentation des tarifs, redéfinition des itinéraires) témoigne de la précarité dans laquelle se trouvent les populations les plus paupérisées, qui sont généralement les plus mobiles et les plus dépendantes des transports collectifs.

Le ralentissement de l'économie, la réduction de l'offre de transport public et la crainte de les emprunter a provoqué un important report modal vers la marche et rarement le vélo. Ces reports modaux ont révélés le manque d'infrastructures dédiées à ces modes de transport à Dakar, dans lesquelles les aménagements sont le plus souvent orientés en faveur du système automobile.

Actuellement les restrictions ne sont plus en vigueur mais toute fois le virus est toujours présent et une nouvelle vague est imminente ainsi que le retour des restrictions du transport urbain. La société Dakar Dem Dikk n'a toujours pas anticipé le problème en prenant des mesures de lutte sur le long terme. Elle continu d'offrir ses services comme d'habitude et cette négligence coutera très chère étant donné qu'elle sait toujours pas relever de la crise de 2020 et que la COVID-19 ne montre toujours pas une perspective de fin. L'Etat du Sénégal à travers le slogan « **vivre avec le virus** » a compris cela très tôt. Le problème qui se pose actuellement est : DDD a-t-il appris du passé ?

BIBLIOGRAPHIE

ONU HABITAT, Enquête, «La COVID-19 dans les villes africaine impacts, ripostes, et recommandations transport »,27 avril 2020

NATIONS UNIES, note de synthèse : « la COVID-19 dans un monde urbain », juillet 2020

WORLD BANK GROUP «Mobilité urbaine et COVID-19 en Afrique » ,2020

1. WEBOGRAPHIE

www.dakardemdikk.sn

www.cetud.sn

www.wikipedia.com

www.lequotidien.sn

www.gouv.sn

[\(366\) DAKAR DEM DIKK SE MOBILISE CONTRE LE CORONAVIRUS OU COVID-19 - YouTube](#)

[COVID-19: Réponses: Quelles sont les stratégies susceptibles d'atténuer les effets du COVID-19 sur le monde du travail? \(ilo.org\)](#)

ANNEXES

Annexe 1 : recommandation CETUD.....	VIII
Annexe 2 : Recommandation lutte contre la Covid-19 par le CETUD.....	VIII
Annexe 3 : suite recommandation CETUD.....	VIII
Annexe 4 : recommandation suite et fin.....	VIII
Annexe 5 : conducteur DDD respectant les gestes barrières.....	XIII
Annexe 6 : plan de ligne DDD.....	XVIII
Annexe 7 : Intérieur bus DDD.....	VIII
Annexe 8 : Bus DDD.....	VIII
Annexe 9 : Arrêté ministériel portant sur la limitation des nombres de passagers du transport urbain.....	VIII
Annexe 10 : Agent nettoyeur bus DDD.....	XVIII
Annexe 11 : sensibilisation DDD.....	VIII




RÉPUBLIQUE DU SÉNÉGAL
Un Peuple - Un But - Une Foi
MINISTÈRE DES INFRASTRUCTURES,
DES TRANSPORTS TERRESTRES ET DU
DÉSENCLAVEMENT

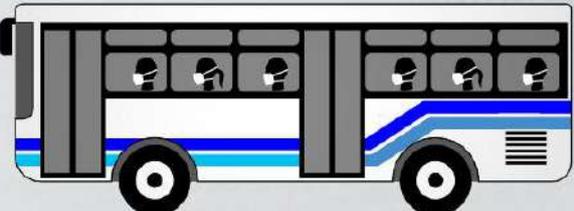

CETUD



Comment utiliser un masque ?

#COVID-19

 **PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE
DANS LES TRANSPORTS PUBLICS**

Annexe 1 : recommandation CETUD



RECOMMANDATIONS AUX USAGERS DE TRANSPORTS PUBLICS

- 1** Limiter les déplacements en transports publics à ceux qui sont indispensables ;



- 2** Ne pas utiliser les transports publics si vous présentez les symptômes du coronavirus (fièvre, toux, difficultés respiratoires etc.) ;



- 3** Privilégier la mobilité douce (marche à pied, deux roues) pour les déplacements de courtes distances ;



- 4** Eviter autant que possible d'emprunter les transports publics, en particulier aux heures de pointe, si le niveau de risque reste élevé suivant les informations fournies par l'autorité sanitaire compétente.



- 5** Augmenter les mesures de protection individuelle et d'hygiène (se laver les mains régulièrement, éternuer et tousser dans le pli du coude, utiliser des mouchoirs en papier) afin de rassurer le personnel et les passagers ;





RECOMMANDATIONS AUX OPERATEURS DE TRANSPORTS PUBLICS

1 Respecter l'interdiction du surnombre de passagers dans les véhicules de transport public de voyageurs ;



2 Limiter le nombre de voyageurs à celui des places assises pour le transport urbain ;



3 Recenser les voyageurs dans toutes les gares routières pour le transport interurbain et international à travers des manifestes dûment renseignés ;



4 Systématiser le contrôle de la température corporelle des voyageurs pour le transport interurbain et international, notamment dans les gares routières frontalières.



5 Laver systématiquement et régulièrement tous les véhicules de transport public en insistant sur les parties sensibles avec les produits appropriés ;



6 Renforcer la désinfection des surfaces et des endroits communs fortement touchés (y compris des véhicules de transport public et veiller à l'élimination des déchets ;



7 Mettre à disposition, dans les locaux et véhicules, des gants jetables ainsi que des masques utilisables éventuellement avant contact avec une personne infectée ou potentiellement infectée ;



8 Réduire les contacts avec d'autres personnes, une recommandation générale lors de toute crise épidémiologique ;



9 Signaler les cas suspects aux services compétents, à travers les numéros mis à disposition (Numéro vert : 800 00 50 50 ; SAMU : 1515 ; Cellule d'alerte : 78 172 10 81, 76 765 97 31, 70 717 14 92) et suivre leurs recommandations ;





ÉTAT D'URGENCE

Décret n° 2020 -830 du 23 mars 2020
proclamant l'état d'urgence

Mesures de restriction prises dans le secteur des transports terrestres, dans le cadre de la lutte contre le Covid 19

TRANSPORT DE MARCHANDISES

-  Les exploitants de plateformes de chargement des gros porteurs doivent contrôler les flux de véhicules et éviter les regroupements humains, conformément aux mesures sanitaires édictées par l'autorité sanitaire compétente.
Seules deux personnes, au maximum, sont admises à prendre place dans la cabine des véhicules gros porteurs.
-  Les commerces à l'intérieur et aux abords des gares de gros porteurs sont interdits. L'accès des personnes dont les activités ne sont pas directement liées au fonctionnement et à l'exploitation des gares des gros porteurs est interdit.
-  Au niveau des postes de pesage des gros porteurs, le concessionnaire est tenu de :
 - prendre toutes les mesures nécessaires pour faire éviter les contacts physiques entre leurs personnels et les usagers de leurs services ;
 - fournir des gants et des masques aux vérificateurs et caissières ;
 - systématiser le lavage des mains avec les produits appropriés ;
 - réduire les effectifs non essentiels au bon fonctionnement du service.

EXPLOITATION DES AUTOROUTES

-  Les exploitants des autoroutes sont tenus de :
 - mettre en œuvre des mesures de protection du personnel en évitant les contacts avec les usagers, conformément aux recommandations de l'autorité sanitaire compétente ;
 - adapter leurs effectifs en fonction de l'amplitude des tâches ;
 - fournir des gants et des masques aux personnels en contact avec les usagers ;
 - réduire les voies manuelles.

SANCTIONS

-  Tout manquement aux présentes dispositions sera puni par les peines prévues par les lois et règlements en vigueur.

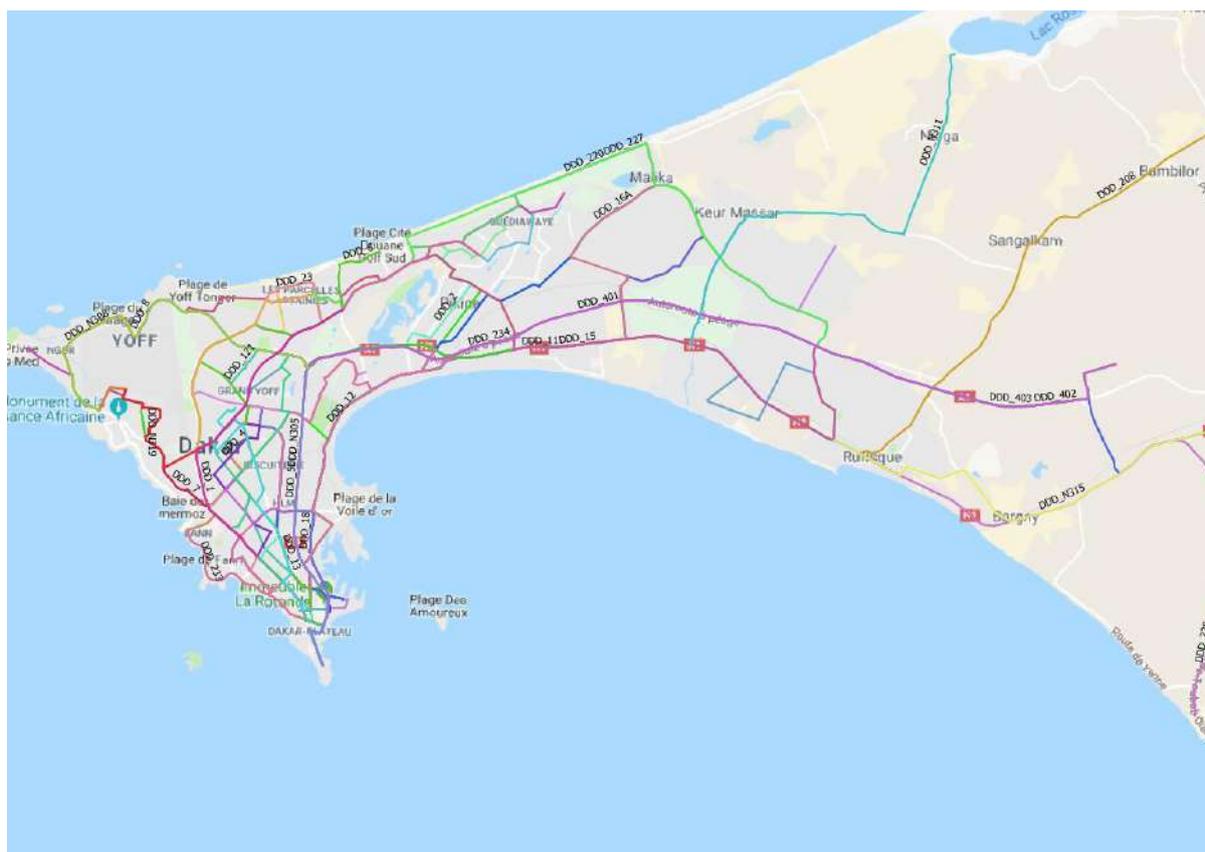


Annexe 4 : recommandation suite et fin

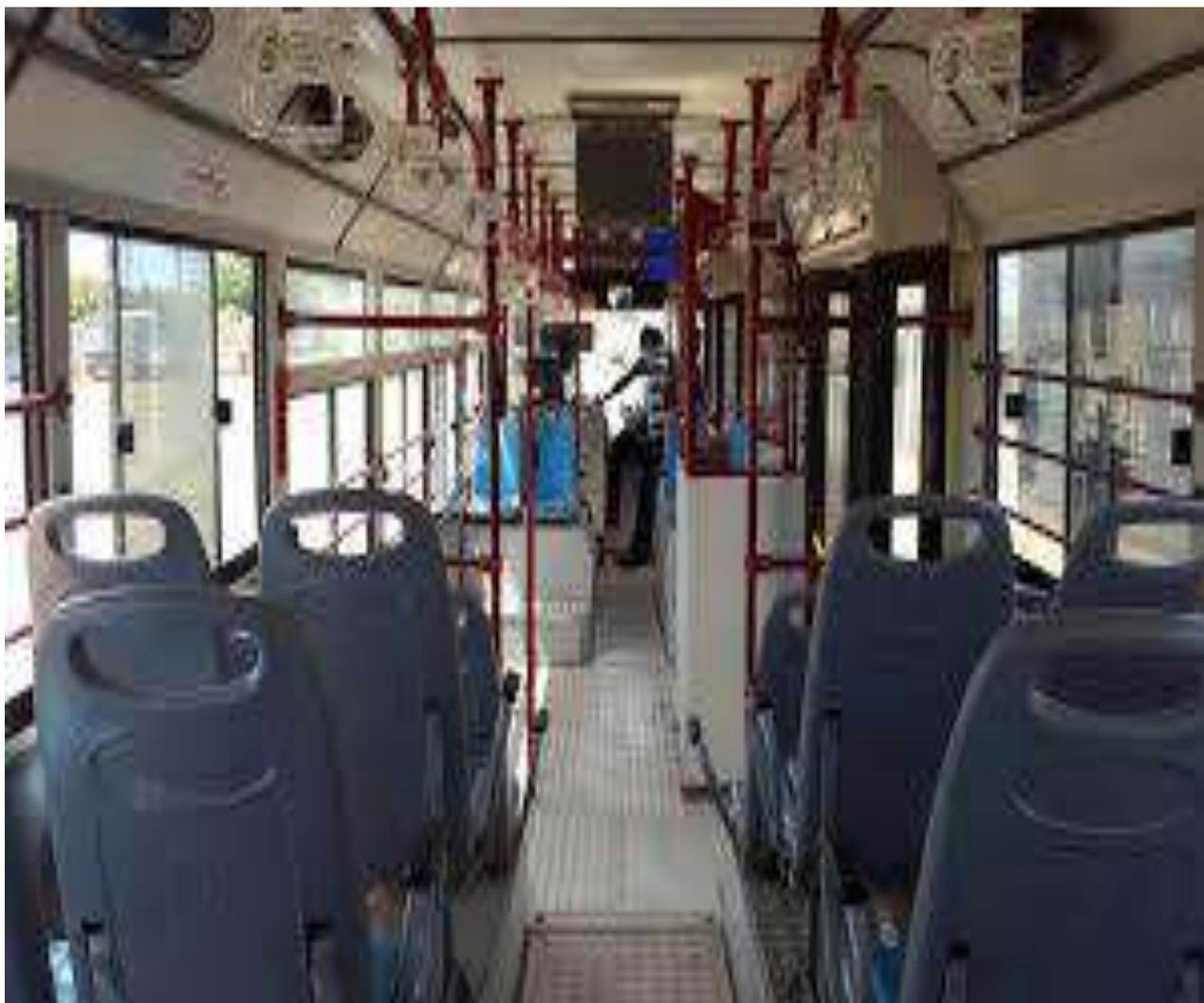


Annexe 5 : conducteur DDD respectant les gestes barrières

Analyse de l'effet de la COVID-19 sur l'offre de transport public urbain de voyageurs à Dakar en 2020: cas de Dakar Dem Dikk



Annexe 6 : plan de ligne DDD



Annexe 7 : Intérieur bus DDD



Annexe 8 : Bus DDD



*Annexe 9 : Arrêté ministériel portant sur la limitation des nombres de passagers du transport
urbain*



Annexe 10 : Agent nettoyeur bus DDD



Annexe 11 : sensibilisation DDD

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : CHAPITRE CADRE DE L'ETUDE : ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT	4
Section I : Présentation de la société Dakar Dem Dikk	4
I.1 Historique de création.....	4
I.2. Organigramme	6
I.2.1 Organigramme détaillé	7
Section II: L'activité de Dakar Dem Dikk	17
II.1. La société Dakar Dem Dikk a pour objet social.....	17
II.2. Macro environnement	17
II.3 Micro environnement	19
II.4 Localisation	20
II.5.LE PARC AUTOMOBILE DE DDD	21
CHAPITRE II : CADRE ANALYTIQUE : ANALYSE, INTERPRETATION ET RECOMMANDATIONS	24
Section I : Présentation de la situation Covid19 de l'année 2020 et analyse des résultats obtenus	24
1. Présentation de la situation Covid19 de l'année 2020.....	24
2. Analyse des résultats obtenus	26
3. Interprétation.....	30
Section II : RECOMMANDATIONS.....	31
CONCLUSION GENERALE.....	33
BIBLIOGRAPHIE.....	VII
ANNEXES.....	VIII
TABLE DES MATIERES	XX