



UNIVERSITÉ D'ABOMEY-CALAVI (UAC)



FACULTÉ DES LETTRES, ARTS ET SCIENCES HUMAINES (FLASH)



DÉPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE ET DES SCIENCES DE
L'ÉDUCATION (DPSE)



MEMOIRE DE MAITRISE EN PSYCHOLOGIE

Option : PSYCHOLOGIE DE LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

SUJET

**CONFLITS SOCIAUX DANS LE DOMAINE
DU TRANSPORT ROUTIER A COTONOU**

Réalisé et soutenu par :

AGUI K. Toussaint Benoît
&
GAGA Jean-Marie

Sous la direction de :

Dr Thierry K. KOUGBEAGBEDE
Professeur Assistant à l'Université
d'Abomey-Calavi

Soutenu publiquement le 28 août 2014

*Mention : **Bien***

JURY : *Président* : Dr. Rogatien C. SEGLA – *Examinateur* : Dr. Gbènoukpo B. DAH-LOKONON

Rapporteur : Dr. Thierry K. KOUGBEAGBEDE

Année académique : 2013 - 2014

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE...	5
CHAPITRE I : CADRE THÉORIQUE	6
CHAPITRE II : DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE	17
DEUXIÈME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE, PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	24
CHAPITRE III : CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE	25
CHAPITRE IV : PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	29
CONCLUSION	58

DEDICACE

A

✚ Mon feu père **Doclan Ouinsou AGUI** qui m'a laissé plus tôt que prévu.

Cher papa, j'aurais bien voulu que tu vives plus longtemps afin de bénéficier des fruits de tes sacrifices visant le bien-être et l'évolution de tes enfants. Ta célèbre phrase « *Il faut beaucoup réfléchir avant de débiter toutes choses* » reste gravée dans ma mémoire. Puisse le Tout-Puissant t'accorder la paix éternelle.

✚ Ma feuè mère **Sénahin Marcelline GOUVI** pour son affection maternelle.

Chère maman, au début de ce travail, tu étais à mes côtés. Malheureusement, le Seigneur t'a arraché à mon affection juste vers sa fin. Reposes, chère maman, dans la Paix éternelle du Seigneur.

✚ Mon épouse Grâce SOSSOU et mes enfants M. W. Ulrich, M. E. Colombe et M. P. Conceptia pour l'amour si profond qu'ils éprouvent pour moi.

AGUI K. Toussaint Benoît

DEDICACE

A

✚ Mon père **Agbé GAGA**

Cher Papa, vu tes multiples sacrifices pour ma réussite, ton sens du devoir parental et ton amour sans distinction pour tes enfants, je demeure profondément attaché à toi.

✚ Ma mère **Nawoué Kouessiba WIWI**

Chère maman, ton amour inconditionnel et tes constantes sollicitudes envers tes enfants constituent un signe fort qui nous donne la joie de vivre et nous amène à prendre la vie du bon côté. L'espoir de te voir feuilleter ce document est pour moi une grande consolation.

✚ Mon épouse **Germaine LOKOSSOU** et mes enfants **Bérinda E.** et **Frobelle P.**

L'espoir que je fonde sur vous est grand. Puisse ce travail vous motiver à mieux faire.

GAGA Jean-Marie

REMERCIEMENTS

Ce mémoire est réalisé grâce au soutien de plusieurs personnes. A cet effet, cette rubrique est consacrée à la reconnaissance de la contribution de chacune d'elles.

Nos profondes gratitude vont à l'endroit de :

- Monsieur Thierry K. KOUGBEAGBEDE qui a dirigé ce travail avec abnégation malgré ses multiples préoccupations. Cher Professeur, vos conseils et orientations m'ont été très enrichissants ;
- Tous les professeurs du Département de Psychologie et des Sciences de l'Éducation pour le dévouement, la disponibilité et la patience dont ils ont fait preuve tout au long de notre formation ;
- Mesdames et messieurs les membres du jury pour avoir accepté consacrer votre temps si précieux à l'appréciation de ce travail de recherche ;
- Tous les conducteurs de véhicules, responsables syndicaux et agents de sécurité qui se sont rendus disponibles pour participer à nos enquêtes ;
- Mon épouse et toutes mes sœurs qui, de près ou de loin, m'apportent leur soutien en tout temps. Leurs multiples efforts me sont restés à jamais inoubliables ;
- Mes parents dont l'humanisme inégalable m'a permis depuis tant d'années de traverser des situations les plus critiques ;
- Mes oncles et tantes pour tout leur soutien moral et matériel ;
- Tous ceux qui ont souffert pour moi ;
- Tous mes amis ;
- Tous ceux que j'aime, sans oublier ceux qui m'aiment en retour.
- Tous ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce travail de recherche.

Infiniment merci !

AGUI K. Toussaint Benoît

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à la rédaction de ce mémoire. A cet effet, mes sincères reconnaissances sont adressées à :

- Monsieur Thierry K. KOUGBEAGBEDE qui a dirigé ce travail avec abnégation malgré ses multiples préoccupations. Cher Professeur, vos conseils et orientations m'ont été d'une utilité inestimable ;
- Tous les professeurs du Département de Psychologie et des Sciences de l'Éducation pour le dévouement, la disponibilité et la patience dont ils ont fait preuve tout au long de notre formation ;
- Mesdames et messieurs les membres du jury pour avoir accepté consacrer votre temps si précieux à l'appréciation de ce travail de recherche ;
- Tous les conducteurs de véhicules, responsables syndicaux et agents de sécurité qui se sont rendus disponibles pour participer à nos enquêtes ;
- Mon épouse Germaine LOKOSSOU pour son amour et son soutien qui ne m'ont jamais fait défaut. Que ce travail, qui d'ailleurs pour toi, soit la récompense du sacrifice consenti ;
- Mes frères, sœurs, oncles, tantes, cousins et cousines pour leur soutien matériel, moral et spirituel ;
- Mes amis (es) dont le soutien et soins affectueux m'ont toujours motivé à aller de l'avant ;
- Tous ceux dont les noms ne figurent pas dans cette liste, mais qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à la réalisation de ce travail.

Recevez mes profondes gratitudee !

GAGA Jean-Marie

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique N° I : Répartition des acteurs enquêtés selon leur fonction

Graphique N° II : Répartition des enquêtés selon leur tranche d'âge

Graphique N° III : Répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction

Graphique N° IV : Répartition des enquêtés selon leur appartenance sociolinguistiques

Graphique N° V : Répartition des enquêtés selon leur religion

Graphique N° VI : Répartition des enquêtés selon leur situation matrimoniale

Graphique N° VII : Répartition des enquêtés selon leur charge filiale

Graphique VIII : Répartition des conducteurs de véhicule et responsables syndicaux enquêtés selon les métiers appris antérieurement

Graphique N° IX : Répartition des enquêtés selon la satisfaction des besoins

Graphique N° X : Répartition des enquêtés selon les causes des conflits

Graphique N° XI : Répartition des enquêtés selon les conséquences des conflits

Graphique N° XII : Répartition des enquêtés selon leur appréciation de la gestion des conflits

Graphique N° XIII : Répartition des enquêtés selon les stratégies de gestion des conflits

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

CA : Ensemble Conducteurs de véhicules – Agents de sécurité

CNSR : Centre National de Sécurité Routière

CR : Ensemble Conducteurs de véhicules – Responsables syndicaux

CRA : Ensemble Conducteurs de véhicules – Responsables syndicaux – Agents de sécurité

DPDM : Direction de la Prospective et du Développement Municipal

DPSE : Département de Psychologie et des Sciences de l'Éducation

ENEAM : Ecole National d'Économie Appliquée et de Management

FLASH : Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines

INSAE : Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique

PDC : Plan de Développement de la ville de Cotonou

PIB : Produit Intérieur Brut

RGPH 3 : Troisième Recensement Général de la Population et de l'Habitation

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

UAC : Université d'Abomey-Calavi

Cf. : Confer (mot latin) qui signifie : « Reportez-vous à »

Coll. : Collection

Trad. : Traduction

INTRODUCTION

Dans toute société en général et dans tout groupe d'individus en particulier, se développent des interactions qui donnent d'ailleurs vie à ceux-ci et constituent leur raison d'être.

En effet, la plupart des activités humaines, pour ne pas dire elles toutes, sont possibles grâce aux interactions interpersonnelles.

Malgré cette importance que revêtent les interactions interpersonnelles, elles engendrent souvent des antagonismes entre les différents composants d'une société ou d'un groupe.

Dans ces interactions, interviennent les statuts, rôles, sentiments, buts et intérêts des individus qui y sont impliqués. Ces différents éléments influencent considérablement ces interactions. De même, les inégalités sociales et les conditions de vie des individus appartenant à un groupe social donné sont souvent sources de frustrations qui aboutissent à des conflits. Par ailleurs, dans les relations humaines, chaque individu ou groupe vise des buts ou intérêts. Lorsqu'il arrive que deux ou plusieurs individus ou groupes visent les mêmes buts ou quand l'intérêt des uns et des autres est en jeu, il se met en place deux parties. Dans ce cas, quand l'une des parties empêcherait l'autre d'atteindre ses objectifs, une opposition entre ces deux parties surgit. C'est ainsi que naît des conflits.

Au regard de l'évidence de conflit dans toute relation humaine, le sociologue allemand Georg Simmel¹ estime que le conflit est naturel, dans les relations entre les individus comme dans les relations entre Etats. De ce point de

¹ Cf. Studyrama (2010).

vue, le conflit a donc pour objectif de régler les désaccords et participe au processus de renforcement du lien social, une fois l'accord réalisé.

Dans cet ordre d'idées, Karl Marx² considère que le conflit est l'unique moteur du changement des sociétés.

Cependant il est bien remarquable que lorsque ces conflits sont mal gérés, ils détériorent plutôt les liens sociaux que de les renforcer.

Ces réalités se reproduisent également dans les différents secteurs d'activité dont celui du secteur du transport routier. En effet, dans ce secteur d'activité, la plupart des acteurs qui y interviennent, l'intègre par la force des choses. C'est souvent à cause du chômage, de la non-évolution de l'activité exercée ou des conditions de vie peu reluisantes en général que plusieurs personnes se convertissent en conducteurs de véhicules et par la suite en syndicalistes.

Entre autres, ce sont les conditions dans lesquelles aussi bien les jeunes que les vieux s'engagent dans le transport routier.

Or, dans ce secteur d'activité, des conflits sont de temps en temps enregistrés entre responsables syndicaux, agents de sécurité et conducteurs de véhicules. Ce qui ne permet pas le bon fonctionnement du secteur et engendre des conséquences tant sur les acteurs du secteur eux-mêmes que sur les usagers de la route et la population de façon générale. Ainsi, bien que Georg Simmel³ estime que les conflits sont naturels, il nous paraît nécessaire de s'intéresser à cette question de conflits sociaux dans le secteur du transport routier. Car nul ne peut totalement ignorer l'importance de ce secteur tant dans l'exercice des activités au quotidien, dans le développement économique que dans la mise en place et le maintien des liens sociaux, toutes choses qui participent à l'équilibre psychosocial de l'individu, du groupe et de la société en général.

En réalité, quels sont les facteurs qui sont à la base des conflits qui opposent les différents acteurs intervenant dans le secteur du transport routier

² Cf. Studyrama (2010).

³ Cf. Studyrama (2010).

urbain à Cotonou ? Quelles en sont les conséquences ? et quelles stratégies adopter pour réduire et gérer efficacement ces conflits ?

Ce sont, entre autres, des questionnements à partir desquelles ce travail de recherche a pris corps, dans le souci de contribuer à la réduction du nombre de conflits dans ce secteur d'activité à partir d'une meilleure gestion d'éventuels conflits qui opposent les différents acteurs qui y interviennent.

C'est donc dans ce contexte que nous avons entrepris cette recherche intitulée : « *Conflits sociaux dans le domaine du transport routier à Cotonou* ».

A travers ce sujet, nous faisons ressortir essentiellement les causes et les conséquences des conflits qui opposent les différentes personnes qui animent le secteur du transport routier à Cotonou. Car pour parvenir, nous semble-t-il, à une réduction et à une meilleure gestion de ces conflits, l'identification de leurs causes s'avère nécessaire sinon indispensable. De plus, les différentes conséquences révèlent l'importance des actions allant dans le sens de leur résolution ou gestion efficace .

A cet effet, ce sujet est développé en deux grandes parties. La première explore le contexte théorique et méthodologique. Celle-ci est subdivisée en deux chapitres dont le premier intitulé « Contexte théorique » qui présente la problématique, les objectifs et hypothèses, les concepts clés puis la revue de littérature.

Le second chapitre présente, quant à lui, la démarche méthodologique adoptée pour aboutir aux résultats de l'étude. Dans ce cadre, la population cible et la méthode d'échantillonnage, les techniques et instruments de collecte des données, l'organisation de cette collecte de données et le traitement de ces dernières puis les difficultés rencontrées sont les principaux points développés.

La deuxième partie intitulée « Cadre pratique de l'étude, présentation, analyse et interprétation des résultats » présente dans son premier chapitre le

milieu dans lequel l'étude a été réalisée. Le deuxième chapitre fait, dans un premier temps, le point des résultats obtenus. Dans un second temps, ces résultats sont analysés et interprétés.

Partant de ces résultats, des suggestions ont été faites. La prise en compte de celles-ci contribuerait à la réduction du nombre de conflits et à leur meilleure gestion dans le secteur du transport routier à Cotonou.

PREMIÈRE PARTIE :
CONTEXTE THÉORIQUE ET
MÉTHODOLOGIQUE

CHAPITRE I : **CONTEXTE THÉORIQUE**

La décision d'explorer la question de conflits sociaux dans le domaine du transport routier découle de nombreuses questions que suscitent des conflits qui naissent régulièrement entre les différents acteurs intervenant dans ce secteur d'activité très important sur les plans économique, social voire psychologique. A cet effet, ce chapitre expose dans un premier temps la problématique à partir de laquelle l'étude a pris corps, avant d'apporter la justification au choix du sujet proprement dit.

Dans un second temps, les objectifs visés par ce travail de recherche et les hypothèses pouvant conduire à l'atteinte de ceux-ci sont présentés. Après quoi, les principaux concepts utilisés dans le développement de ce sujet sont précisés.

Enfin, la littérature déjà existante sur le sujet de notre recherche, notamment celle à laquelle nous avons pu accéder est passée en revue.

1. PROBLÉMATIQUE

Le déplacement est un élément essentiel pour tous les êtres vivants. En effet, il est utile dans le cadre de la recherche de nourriture, de partenaire ; dans l'évitement d'un danger, dans l'exercice d'un métier ou d'une profession, etc. De ce fait, il joue un rôle très important aussi bien sur le plan économique que social et même sur le plan psychologique si l'on se réfère à l'impact que peut avoir la privation du déplacement à un individu, que cela soit dû à un accident ou à une sanction. Pour effectuer les déplacements, plusieurs moyens sont mis à contribution, en fonction de l'espèce considérée et du contexte dans lequel le déplacement a lieu.

En ce qui concerne les êtres humains, ils utilisent des moyens tels que le pied, le vélo, la moto, la voiture, le train, la pirogue voire des appareils volants ou des bateaux. Ces différents moyens servent à faire déplacer des personnes et des biens. Ainsi, on les désigne de « moyens de transport ». Dans le contexte du déplacement des personnes et des biens qui s'effectuent par voie terrestre, on parle de transport terrestre. La voie terrestre inclut les voies fluviale, ferroviaire et celle routière qui est la plus pratiquée dans le transport des personnes et des biens. Ainsi, elle revêt une importance capitale pour la bonne marche des activités exercées par les populations au quotidien.

Dans les villes de façon générale et à Cotonou en particulier, compte tenu de ses caractéristiques (la plus grande ville, capitale économique...) et de la concentration aussi bien des administrations que des grandes industries, le transport des personnes et des biens au moyen des engins à deux, trois ou quatre roues destinés au transport en commun devient presque obligatoire pour ceux qui ne disposent pas de leur propre moyen de déplacement. Au cours de l'exercice de cette activité de transport, naissent des conflits entre conducteurs de véhicules et passagers ou entre conducteurs et agents de sécurité routière ou encore au sein des syndicats de leur corporation. Puisque, à en croire à un adage populaire, "il n'y a pas de fumée sans feu", ces conflits ont certainement leurs causes. C'est donc ce qui nous conduit à la question que voici : Qu'est-ce qui serait à la base des conflits entre les différents acteurs du domaine du transport routier en milieu urbain ?

De même, il ne peut avoir de conflit qui ne génère de conséquences, qu'elles soient positives ou négatives.

Ainsi, il urge de prendre connaissance de ces causes et conséquences afin de trouver des approches de solution pouvant assurer l'efficacité de ce secteur d'activité qui rend d'énormes services à toute une population.

C'est justement dans ce contexte que s'inscrit cette étude. Cette vision se retrouve aisément dans les objectifs qu'elle vise et les raisons du choix de la ville de Cotonou, comme cadre de l'étude, se justifie.

2. JUSTIFICATION DU CHOIX DU SUJET

A Cotonou, comme dans la plupart des grandes villes, le transport joue un rôle capital dans la bonne marche de presque toutes les activités. En effet, il est impossible que tout le monde ait son moyen de déplacement personnel. Ainsi, le nombre de personnes ayant besoin d'un moyen de transport en commun est très important. De même, la majorité de ceux qui travaillent à Cotonou ont leur domicile dans les zones périphériques de cette ville. De ce fait, que ce soit les taxi-motos, les taxis-villes, les bus ou les cars de transport en commun, ils sont tous mis à contribution tous les jours. De plus, compte tenu du statut particulier de Cotonou, les agents de police et autres devant assurer la sécurité des personnes et des biens sont en nombre plus ou moins important.

Par ailleurs, Cotonou est une ville attractive dans laquelle viennent des citoyens de toute part pour y travailler. Pour ce qui concerne particulièrement les conducteurs de taxi-moto, beaucoup viennent à Cotonou sans aucune notion du code de la route et du code de conduite. D'autres entrent dans ce secteur d'activité à cause du chômage. Ces derniers exercent cette activité malgré eux, et cela constitue pour eux, un sujet de frustration. Quant aux conducteurs de taxis-ville en particulier et aux conducteurs de véhicules en général, ils s'adonnent très souvent aux surcharges ou font excès de vitesse dans le but de faire le maximum de tour afin d'avoir beaucoup de bénéfice. Car, avec la prolifération du taxi-moto, leurs activités tournent au ralenti. En outre, les syndicats qui coiffent ces secteurs d'activité sont très peu organisés.

A tous ces éléments, s'ajoute la cherté de la vie qui est la source de plusieurs maux dont la recherche effrénée des moyens financiers conduisant à la frustration (pour ceux qui ont besoin des moyens financiers qu'ils n'arrivent pas à obtenir) et au développement de certains comportements très peu acceptables.

Tout ce qui précède génère des conflits tant entre les conducteurs de véhicules, les passagers, les personnes chargées d'assurer la sécurité des personnes et des biens qu'entre les membres d'un syndicat et surtout entre responsables syndicaux et conducteurs de véhicules.

Ce sont, entre autres, des facteurs qui expliquent le choix de ce sujet et de la ville de Cotonou qui a servi de cadre de cette recherche.

Dans le souci de parvenir à des propositions de solutions aux différents conflits qui secouent ce secteur du transport routier urbain malgré son utilité indéniable, cette recherche s'est fixé des objectifs.

3. OBJECTIFS

Les objectifs de cette recherche sont de deux ordres :

a. Objectif général

De façon générale, l'étude vise à contribuer à la réduction et à une meilleure gestion des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain.

Il en découle trois (03) objectifs spécifiques.

b. Objectifs spécifiques

- Identifier les causes des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain ;
- Faire ressortir les conséquences des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain ;
- Proposer des approches de solutions pour une meilleure gestion et une réduction significative des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain.

Afin de réaliser ces objectifs, les hypothèses ci-dessous sont formulées.

4. HYPOTHÈSES

Cette étude s'est fixé des hypothèses :

a. Hypothèse générale

Une meilleure connaissance des causes et conséquences des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain contribue à une meilleure gestion de ces conflits et à leur réduction.

b. Hypothèses spécifiques

- Les conflits dans le domaine du transport routier urbain sont dus au leadership syndical et aux conditions de vie et de travail des acteurs du domaine ;
- Les conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain engendrent des conséquences psychosociales et socio-économiques, non seulement sur les acteurs de secteurs du transport routier, mais aussi sur les usagers de la route et sur la population en général ;
- Une meilleure gestion et la réduction des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain passent par la sensibilisation et la mise en place des stratégies adéquates de gestion de conflits.

Afin de permettre aux lecteurs de mieux comprendre des concepts clés qui sont utilisés dans ce document il s'avère nécessaire que des précisions en soient données.

5. CLARIFICATION CONCEPTUELLE

Le sens que prennent certains concepts dans le contexte de ce travail de recherche se retrouve dans cette rubrique. Il s'agit entre autres des termes ci-dessous :

a. Conflit

Le dictionnaire Universel (2002, p.263) définit simplement le conflit comme étant un antagonisme ; mais pour faire ressortir ce qui se passe au sein de l'individu avant l'extériorisation de l'antagonisme entre individus, ce

dictionnaire indique qu'un conflit est l'«*opposition entre des exigences internes contradictoires*».

Selon A. Touraine (2012), un conflit est une relation antagonique entre deux ou plusieurs unités d'action dont l'une au moins tend à dominer le champ social de leurs rapports.

Quant au dictionnaire Le Petit Larousse illustré Grand format (2008, p. 235), le mot conflit vient du latin *confligere* et signifie l'«*opposition de sentiments, d'opinions entre des personnes ou des groupes.*» (I. Jeuge-Maynard).

Un conflit est qualifié d'intra-personnel lorsqu'il s'agit d'une opposition de deux pulsions chez l'individu. Il peut s'extérioriser ou non. Mais lorsqu'il est extériorisé et oppose deux ou plusieurs personnes, il est désigné sous le terme de conflit interpersonnel. Un conflit interpersonnel désigne également un conflit social. Mais très généralement les regards sont tournés vers les grèves, les conflits armés, les conflits qui opposent des nations ou pays quand l'on parle de conflit social.

Cependant dans ce travail, au lieu de parler de conflit tout court, nous faisons ressortir son volet social qui peut être plus ou moins facile à observer. De ce point de vue, le conflit social désigne toutes sortes d'antagonisme entre deux ou plusieurs acteurs exerçant dans le domaine du transport routier urbain.

b. Transport routier

C'est tout déplacement des personnes et des biens fait au moyen d'un véhicule, en empruntant une route.

c. Véhicule

Dans le cadre de cette étude, un véhicule désigne tout moyen de déplacement utilisé pour le transport des personnes et des biens. Il s'agit essentiellement des engins à deux roues et ceux à quatre roues et plus, utilisés pour le transport en commun.

d. Zémidjan

Ce mot désigne un moyen de déplacement à deux roues qui sert à transporter des personnes et des biens. Il s'agit généralement d'une moto utilisée spécifiquement pour ce type de transport. Il est aussi appelé taxi-moto. Son conducteur est désigné sous le nom de zémidjan-man ou de « kèkè-non ».

e. Leadership

C'est le commandement qu'exerce une personne qui est à la tête d'un groupe donné. Il existe différents styles de leadership. De ce point de vue, Fiedler (1967) cité par K. T. Kougbegbede (2007) distingue 4 styles, à savoir : le directif, le négociateur, le consultant, le participatif et celui de la délégation. Ici nous mettons l'accent sur le style participatif d'autant plus que le leader qui adopte ce style négocie et recherche la meilleure solution en tenant compte des propositions de solution des subordonnés avant de décider. Ensuite, les subordonnés exécutent puis le leader contrôle. Par contre, lorsque c'est le style directif qui est mis en place, les subordonnés n'ont qu'à exécuter.

Après la définition des différents concepts, il est utile de prendre connaissance des aspects de la problématique de conflits sociaux qui sont développés à travers la littérature existante.

6. REVUE DE LITTÉRATURE

Comme le signale M. Guidere (2004), aucune recherche ne peut émaner du néant, mais elle s'inscrit nécessairement dans le prolongement des études antérieures sur la problématique abordée.

De ce point de vue, il est important de se référer aux connaissances déjà élaborées en matière de conflits sociaux en général et de ceux qui se produisent dans le domaine du transport urbain en particulier.

Il est vrai que la littérature abonde en matière de réflexion sur la question de conflits sociaux dans ses différents aspects ; mais en ce qui concerne le domaine de transport routier urbain, les écrits sont très peu nombreux. Ainsi,

nous présentons ceux auxquels nous avons pu accéder dans le cadre de ce travail de recherche.

Selon F. Askevis-Leherpeux, C. Baruch et A. Cartron (2006), c'est des buts, des intérêts ou des valeurs qui sont à la base d'un conflit. En effet, un conflit oppose au moins deux parties (individus, groupes d'individus, organisations ou nations) qui visent des buts antagonistes ou un même but. Le conflit peut être un simple antagonisme d'intérêts (conflits latents) ou un conflit ouvert impliquant des actions plus ou moins agressives. Ainsi, un conflit ouvert fait appel à l'agression interpersonnelle. Cette dernière est, quant à elle, souvent déclenchée par la frustration. Il en ressort donc que la frustration conduit au conflit.

Quant à A. Touraine (2012), le conflit est l'expression visible de l'agressivité, le passage du sentiment à l'acte, suppose qu'on parte de l'existence d'un ordre social dans lequel se développent des tensions exprimées par l'agressivité et qui peuvent éclater en conflits.

Bien qu'ils puissent dépendre des facteurs héréditaires et biochimiques, les comportements agressifs sont également le fruit d'apprentissages sociaux qui se font par l'observation des modèles fournis par l'environnement immédiat ou les médias, ou par l'intermédiaire de renforcements positifs ou négatifs (F. Askevis-Leherpeux et *al.*, 2006).

Pour ces mêmes auteurs, l'augmentation de la densité d'une population peut provoquer des comportements agressifs, et par ricochet, des conflits.

F. Askevis-Leherpeux et *al.* (2006) indiquent, par ailleurs, que lorsque c'est la recherche d'un même but par deux parties qui engendre le conflit entre elles et que l'une de ces parties ne pourra pas atteindre ce but, ces deux parties sont en situation de compétition. Mais on passe de la compétition au conflit (le plus souvent ouvert), quand cette compétition s'accompagne de la motivation à contrôler les attitudes, les sentiments et comportements de l'autre.

En outre, F. Askevis-Leherpeux et *al.* (2006) estiment que même si certains auteurs établissent une relation de cause à effet entre la frustration et l'agression, l'impulsion agressive est réduite lorsqu'on peut libérer l'énergie agressive par l'expression ou l'imagination d'un acte agressif. Dans ce dernier cas, on parle du phénomène de catharsis⁴. De plus, en l'absence de l'agent frustrant, l'agression peut se déplacer vers d'autres personnes qui se retrouvent alors en position de boucs émissaires. Ces auteurs signalent par ailleurs qu'il est admis que la frustration n'engendre l'agression que si elle produit un état d'excitation négatif, la colère.

Pour montrer comment l'agressivité qui engendre, dans la plupart des cas, des conflits interpersonnels peut s'acquérir, L. W. Doob (1984) part de l'exemple des Fulani, peuplade du nord Nigeria. Il indique que la valeur que les hommes cherchent à incarner est celle de la « domination agressive ». A cet effet, il part du fait que les jeunes garçons battent leur précieux bétail pour que ce dernier n'aille jamais paître sur des pâturages non clos et du fait qu'on leur apprend à attaquer physiquement une autre personne lorsqu'ils l'ont été eux-mêmes. De plus, ne pas contre-attaquer les expose au déshonneur de s'entendre traiter de lâche. Ainsi, l'auteur démontre que la vertu agressive ne s'hérite pas mais s'acquiert.

Toutefois, Doob (1984) signale que le comportement commence avec la personnalité, car presque tout ce que fait l'individu est affecté par les motifs, convictions, attitudes et talents qu'il apporte à une situation donnée. Dans ce contexte, il définit la personnalité comme « *une façon de décrire la cohérence qui existe entre les différents traits de caractère d'un individu* ». Tout en soulignant que la personnalité affecte, de façon considérable, ce que la personne perçoit, ce qui lui semble être en relief, Doob (1984), affirme que des réactions qui peuvent surprendre (comme dans le cas des conflits) s'expliquent d'habitude, totalement ou en partie, si l'on considère l'interaction de plus d'une seule variable à l'intérieur de la personnalité.

⁴ libération de l'énergie agressive par l'expression ou l'imagination d'un acte agressif

Se situant du point de vue de l'auteur, il est donc fort probable que tant l'acquisition de la « vertu agressive » que la diversité dans la perception des choses soient à la base des conflits interpersonnels.

Comme l'ont mentionné M. B. Dossou et R. C. Gbedji (2005) dans leur mémoire de fin de cycle I (ENEAM), même si le transport routier urbain permet de satisfaire un tant soit peu les besoins de transport de la population, il ne manque pas de poser un certain nombre de problèmes parmi lesquels se note l'insécurité routière, le manque de confort, la mauvaise organisation du transport, la pollution atmosphérique et sonore, pour ne citer que ceux-là.

M. B. Dossou et R. C. Gbedji (2005), soulignent, par ailleurs, que les conducteurs de taxi-moto, notamment, développent des mauvais comportements, ignorent les règles régissant l'usage rationnel de la route, sans aucun respect des règles de conduites, et refusent de payer les taxes.

Par ailleurs, K. Lewin (1935) part de la comparaison de l'effet de divers types de leadership sur le niveau d'agressivité dans des groupes pour découvrir que le niveau maximal correspond au passage du laisser-faire à l'autoritarisme. De plus, il a constaté que l'agressivité est plus grande, lorsque la différenciation des rôles de chacun des membres d'un groupe est faible. Ainsi, les conflits peuvent découler du type de leadership et du manque de précision des rôles de chaque acteur d'un groupe donné.

L. Coser (1956) en partant de la définition selon laquelle un conflit social est une interaction qui manifeste ouvertement un antagonisme dans une relation sociale, souligne qu'il s'agit d'un fait social qui s'explique dans la dynamique d'une interaction.

Selon cet auteur, un conflit ne peut être ramené à des pulsions ou des tendances hostiles dont l'étude serait déléguée à la psychologie.

Mais peut-il avoir de conflit sans la mise en branle d'un certain nombre de processus mentaux ? Or, chaque fois que le psychisme intervient dans une situation donnée, la psychologie y est bien présente. Donc les pulsions ou les

tendances constituent bien évidemment les principaux moteurs des conflits sociaux.

Tout en reconnaissant l'existence des effets dysfonctionnels engendrés par les conflits, L. Coser (1956) met l'accent sur ceux beaucoup plus fonctionnels.

En effet, L. Coser (1956) indique qu'en mettant des personnes ou groupes en opposition, le conflit établit les frontières entre les groupes au sein d'une société, accroît la cohésion entre sous-groupes d'un groupe donné et affermit les liens dans de nombreuses relations sociales.

L'irruption d'un conflit décharge, selon L. Coser (1956), une relation sociale des tensions qui émergent nécessairement entre les participants à la relation et qui s'étaient accumulées. Il préserve ainsi le groupe contre la dissolution qu'entraînerait le retrait de ceux des participants devenus incapables de supporter le degré de frustration engendrée par une relation d'hostilité.

L. Coser (1956) souligne, par ailleurs, que la recherche des biens sociaux tels que le statut, le pouvoir et les ressources matérielles, financières ou autres entraîne une compétition structurelle dont le résultat est une frustration pour ceux qui se voient exclus de leur possession. Cette frustration conduit à l'émergence de sentiments d'hostilité et donc de tension au sein de toute relation sociale.

Ce sont autant d'éléments susceptibles d'expliquer les conflits sociaux qui opposent aussi bien les personnes chargées d'assurer la sécurité routière et les conducteurs de véhicules que les responsables syndicaux, et de nous éclairer en matière des conséquences qui découlent de ces conflits.

Cette revue ayant fait un compte rendu sommaire des points de vue d'un certain nombre d'auteurs qui ont abordé la question de conflits sociaux constitue un fondement de cette recherche. De ce fait, les connaissances qui en ressortent sont mises à l'épreuve des faits suivant un ensemble de démarches par le biais desquelles nous parvenons à un certain nombre de facteurs qui sous-tendent les conflits sociaux dans le secteur du transport routier à Cotonou et les conséquences qui découlent de ces conflits.

CHAPITRE II : **CADRE MÉTHODOLOGIQUE**

La légitimité d'une recherche en sciences humaines ou sociales dépend rigoureusement de la démarche méthodologique adoptée. C'est donc elle qui donne à la recherche, son caractère scientifique. De ce point de vue, cette étude des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain est menée à travers une approche quantitative. A cet effet, elle se base sur trois hypothèses qui constituent des pistes à emprunter pour atteindre le principal objectif que vise ce travail de recherche, celui de contribuer à une meilleure gestion et à la réduction des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain. Ainsi, la population sur laquelle la recherche doit se baser pour atteindre ses objectifs est ciblée. A partir de cette population, l'échantillon a été constitué conformément à la nature de la recherche.

1. POPULATION CIBLE ET ÉCHANTILLONNAGE

Cette recherche prend en compte les :

- Conducteurs de véhicules (chauffeurs et conducteurs de taxi-moto) ;
- Responsables syndicaux ;
- Agents de sécurité routière (Policiers, agents du CNSR) ;
- Passagers ou clients (Ceux-ci sont abordés lors de la pré-enquête).

A travers des techniques d'échantillonnage judicieusement choisies, l'échantillon représentatif de cette population est dégagé.

En effet, compte tenu de la non-disponibilité de listes de tous les individus composant la population cible, ce travail s'est fondé sur deux techniques d'échantillonnage à savoir l'échantillonnage par choix raisonné et la technique de boule de neige, pour constituer l'échantillon ayant fait son objet. Autrement

dit, le choix des individus de la population cible est justifié par des critères prédéfinis c'est-à-dire qu'ils sont, soit conducteurs de véhicules, responsables syndicaux, ou soit agents de sécurité routière. De plus, l'échantillon de ce travail de recherche est constitué en partant de quelques informateurs clés qui nous ont mis en contact avec des individus pouvant faire partie de cet échantillon. Ainsi, cet échantillon se compose de :

- 30 conducteurs de taxi-villes ;
- 14 conducteurs de bus ;
- 50 conducteurs de taxi-motos ;
- 06 responsables syndicaux ;
- 06 policiers ;
- 04 agents du Centre National de Sécurité Routière (CNSR).

Soit un total de 110 acteurs du secteur du transport routier urbain, ont répondu aux questionnaires de ce travail de recherche.

C'est donc auprès de cet échantillon que la collecte des informations a été effectuée. Cette collecte d'informations a nécessité l'utilisation des techniques et instruments bien précis.

2. TECHNIQUES ET INSTRUMENTS DE COLLECTE DES DONNÉES

Cette étude étant réalisée suivant une approche quantitative, l'observation et l'enquête par questionnaire sont les principales techniques utilisées pour collecter les données. Toutefois, nous avons eu recours à quelques entretiens exploratoires qui nous ont permis de circonscrire le sujet. Ces entretiens exploratoires ont été également fort utiles dans le cadre de l'élaboration de trois (03) questionnaires administrés respectivement aux conducteurs de véhicules, aux responsables syndicaux et aux agents de sécurité routière.

Mais en réalité, comment la collecte des données s'est-elle déroulée ?

3. ORGANISATION DE LA COLLECTE DES DONNÉES

La collecte des données s'est déroulée en trois (03) principales phases :

a. Recherche documentaire

Elle concerne essentiellement la consultation d'ouvrages qui a lieu dans différentes bibliothèques et centres de documentation, à savoir :

- La bibliothèque centrale de l'Université d'Abomey-Calavi où sont disponibles quelques ouvrages généraux qui traitent de la question de conflits sociaux au travail ;
- La bibliothèque de l'Institut Français (ex. Centre Culturel Français) qui est aussi pourvue d'ouvrages généraux et spécifiques ayant contribué à l'élaboration de ce travail ;
- La bibliothèque de l'Ecole Nationale d'Economie Appliquée et de Management (ENEAM) où se trouve quelques ouvrages généraux et des mémoires de fin de cycle I qui traite des problématiques du transport et très brièvement des conflits qui opposent les différents acteurs de ce secteur d'activité.

Quant aux centres de documentation, il y a entre autres, celui de la Faculté des Lettres, Arts et Sciences Humaines de l'Université d'Abomey-Calavi dans lequel se retrouve des mémoires de maîtrise qui abordent certains aspects du sujet.

Les informations collectées dans ces bibliothèques et centres de documentation sont complétées par celles obtenues par le biais des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), l'internet notamment. Ces dernières ont été d'une utilité non négligeable.

Cette première phase nous a permis de faire le point des connaissances déjà élaborées sur le sujet ; ce qui a donné l'orientation à la suite de la recherche. Ainsi, cette phase constitue un fondement pour celle qu'elle précède.

b. Pré-enquête

Elle a consisté à faire des entretiens avec deux conducteurs de taxi-moto, deux chauffeurs de taxi-ville, un chauffeur de bus de transport commun, un policier, un responsable syndical et six passagers. De ces entretiens, il ressort que les conflits dans le secteur du transport routier urbain sont dus, entre autres, au non respect du code de la route, à la surcharge, au refus de paiement des taxes, aux mauvais comportements des conducteurs de taxi-moto (surtout), à la mauvaise organisation du secteur du transport routier, à la guerre du leadership au sein des responsables syndicaux.

Par ailleurs, le rançonnement des conducteurs de véhicules par certains agents de la sécurité routière, les frustrations vécues aussi bien à la maison que dans le travail, la précarité du travail de conducteur de véhicule (surtout à deux roues) sont aussi des facteurs cités comme sources des conflits.

En outre, certaines conséquences telles que les pertes en temps et en argent, les accidents...sont mentionnées.

En ce qui concerne les passagers, les éléments évoqués se rejoignent et sont beaucoup plus orientés vers les conducteurs de véhicules. De ce fait, au lieu d'élaborer un questionnaire pour les passagers, nous nous sommes servis de leurs entretiens pour adresser le questionnaire aux conducteurs de véhicules.

Ces différents éléments évoqués au cours de ces entretiens sont donc pris en compte dans l'élaboration des questionnaires qui ont servi lors de l'enquête proprement dite.

c. Enquête proprement dite

Elle s'est déroulée du 12 au 29 Août 2012 à Cotonou en prenant en compte l'échantillon de la population cible tel que présenté dans la rubrique « population cible et échantillonnage ». Compte tenu de la mobilité des acteurs du secteur du transport en général et de ceux du transport routier urbain en particulier, les enquêtes se sont déroulées sur des parcs. A cet effet, deux parcs

de véhicules à quatre roues sont ciblés à Dantokpa et environs. Pour ce qui concerne les conducteurs de taxi-moto, un parc dans la zone du Camp Guézo, un parc à Dantokpa et quelques points de regroupement non constitués en parc, sont les principaux lieux d'administration des questionnaires. A cet effet, certains acteurs acceptent remplir immédiatement les questionnaires alors que d'autres préfèrent donner de rendez-vous pour la récupération des questionnaires remplis.

A travers cette collette de données, les informations utiles dans le cadre de cette recherche ont été recueillies. Afin d'en faire une exploitation judicieuse et en tirer des conclusions valables, ces données ont fait objet d'un traitement.

4. MODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES

Compte tenu des objectifs poursuivis par cette étude et de la nature des données collectées essentiellement grâce à l'observation et aux questionnaires, nous avons opté pour l'analyse statistique qui est précédée d'un dépouillement manuel. Après cette analyse, les travaux de mise en forme des résultats sont faits à partir des logiciels Microsoft Word et Excel 2007.

Avant d'atteindre cette étape de la recherche, plusieurs difficultés ont dû être franchies. Les plus importantes méritent d'être énoncées.

5. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Au cours de la réalisation de ce travail de recherche, les difficultés majeures auxquelles nous nous sommes confrontées sont entre autres :

- L'instabilité des conducteurs de véhicules

En effet, comme le demande leur activité, les conducteurs de véhicules sont très fréquemment en mouvement. Même sur les parcs, ils sont préoccupés par la recherche de clients à telle enseigne que, nous accorder quelques minutes pour la collecte des informations leur paraît comme une perte de temps. De ce fait, ce

sont quelques-uns qui comprennent un tant soit peu l'enjeu de notre recherche qui acceptent répondre à notre questionnaire.

Par ailleurs, il est aussi très difficile de rencontrer les responsables syndicaux. En effet, ils nous fixent des rendez-vous qu'ils n'arrivent pas à honorer. Ceci nous oblige à effectuer plusieurs fois le déplacement avant de pouvoir les rencontrer.

- Difficulté d'accès aux agents de sécurité routière

Le strict respect de la hiérarchie chez les hommes en uniforme et leur occupation professionnelle rendent leur accès très difficile. Ce qui explique d'ailleurs le nombre réduit d'agents de sécurité dans l'échantillon de ce travail de recherche.

- La perte de certains questionnaires déposés

Compte tenu de leur disponibilité, aussi bien certains conducteurs de véhicules, responsables syndicaux qu'agents de sécurité routière demandent à ce que les questionnaires leur soient déposés. Mais dans la plupart des cas, ces questionnaires ne sont plus retrouvés. Dans ces cas, nous sommes obligés d'administrer à nouveau les questionnaires à ceux qui sont immédiatement disponibles.

- La réticence de certains responsables syndicaux

Plusieurs acteurs de secteur du transport routier estiment qu'il ne vaut plus la peine de répondre aux questionnaires ; car plusieurs personnes passent collecter des informations auprès d'eux, mais ces informations ne contribuent en rien à l'amélioration de leurs conditions de travail et de vie. Ils signalent par ailleurs que pire encore, c'est pour compliquer davantage leurs conditions de travail. Voilà la raison de leur réticence. Dans ces cas, nous parvenons à convaincre certains d'entre eux à travers la re-précision du but de notre recherche.

- La réclamation de moyens financiers

Certains individus de notre population cible, notamment des conducteurs de véhicules et responsables syndicaux, donne un caractère politique à notre travail. De ce fait, ils réclament de l'argent, sous prétexte que nous sommes payés pour l'enquête. D'autres se fondent sur leurs conditions de vie pour réclamer de l'argent avant de fournir quelque réponse que ce soit. Sachant que cela peut constituer un biais pour notre recherche, nous ne nous sommes pas prêtés à ce jeu. Aussi, les moyens financiers disponibles dans le cadre de cette étude ne nous le permettaient d'ailleurs pas.

Ainsi se présentent de façon brève les difficultés auxquelles nous nous sommes confrontés au cours de ce travail. Cependant, ces difficultés n'ont pas handicapés l'atteinte des résultats utiles dans le cadre de cette recherche.

C'est donc ces résultats obtenus qui font l'objet de la seconde partie de ce travail de recherche. En effet, après une brève présentation du cadre dans lequel les enquêtes se sont déroulées, nous passons à la présentation des résultats que nous analysons et interprétons par la suite.

DEUXIÈME PARTIE :
**CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE,
PRÉSENTATION, ANALYSE ET
INTERPRÉTATION DES
RÉSULTATS**

CHAPITRE III :

CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE

Ce chapitre donne un aperçu de la ville de Cotonou dans laquelle cette étude est réalisée. Dans ce cadre, il aborde brièvement son historique et sa situation géographique, ensuite, sa situation sociodémographique, puis les activités socioéconomiques qui y sont menées.

1. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA VILLE DE COTONOU

a. Historique et situation géographique de Cotonou

❖ Historique

La ville de Cotonou a été créée en 1830 sur l'initiative du Roi Guézo (illustre roi d'Abomey). Selon l'une des légendes, « Kutonou », signifierait la «Lagune de la mort» en raison de sa situation de carrefour du trafic des esclaves.

A la fin du 19^{ème} siècle, Cotonou s'est développée à partir de quelques villages de pêcheurs situés à l'Est et à l'Ouest de la lagune. En 1888, le territoire de la ville a été cédé à la France par le roi d'Abomey ; ce qui eut pour effet, l'accélération du processus de son développement.

A partir du noyau originel des Toffins, la ville de Cotonou s'est progressivement enrichie de toutes les ethnies du Bénin. Certains quartiers en portent aujourd'hui la marque. Ainsi, Guincomey signifie « sur la terre des populations Guin », venues de Grand-Popo et d'Agoué pour participer à la construction du Wharf de Cotonou. De même, Xwlacodji désigne la terre des Xwla.

Aujourd'hui, Cotonou est devenue une représentation du Bénin en miniature et sa croissance accélérée est en train de donner naissance à une vaste

« région urbaine » allant de Porto-Novo (à l'Est) jusqu'à Ouidah (à l'Ouest) et Abomey-Calavi (au Nord). [DPDM, 2008]⁵.

❖ **Situation géographique de Cotonou**

Cotonou, capitale économique du Bénin, est située sur le cordon littoral qui s'étend entre le lac Nokoué et l'Océan Atlantique. Cette ville, limitée au Nord par la commune de Sô-Ava et le lac Nokoué, au Sud par l'Océan Atlantique, à l'Est par la commune de Sèmè-Kpodji et à l'Ouest par celle d'Abomey-Calavi, représente le département du Littoral. Elle s'étend sur une superficie de 79 km² et compte 13 arrondissements. Elle est coupée en deux par le chenal (lagune de Cotonou). La partie Est est reliée à celle de l'Ouest par trois ponts.

b. Situation sociodémographique

Cotonou compte environ 665100 habitants avec 34,1% d'enfants de 0 à 14 ans en 2002⁶, 761 137 habitants en 2006 avec une densité de 9 635 habitants / km². Selon les résultats provisoires du quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitation (RGPH4) réalisé en 2013, cette population a chuté ; ce qui s'expliquerait par le déplacement des population vers les villes périphériques telles que Abomey-Calavi, Sèmè-kpodji et Ouidah.

Le port autonome, l'aéroport international, les grandes industries, les structures étatiques et le siège des institutions internationales qu'elle abrite font d'elle, non seulement, la plus importante porte d'entrée et de sortie du Bénin mais aussi une ville très attractive. Ce qui justifie le fait que la migration vers cette ville est avant tout un phénomène national (83,6% en 2002). En 2002, près de quatre (04) habitants sur dix (10) sont des migrants avec une proportion élevée de femmes (40,2%). Parmi les raisons évoquées pour justifier ce déplacement, vient en premier lieu celle de rejoindre la famille, ensuite la

⁵ DPDM (2008), *Plan de développement de la ville de Cotonou*, chapitre 1.

⁶ INSAE (2003), *RGPH3 de 2002 : Synthèse des résultats*, Cotonou, p.7. (Voir aussi Afrique Conseil, 2006).

recherche d'emploi et enfin la poursuite des études. Ces populations sont de diverses ethnies (cf. Afrique Conseil, 2006, Chapitre 2).

❖ **Ethnies**

Cotonou est une ville dans laquelle se retrouvent presque tous les groupes socioculturels du Bénin. En effet, on y rencontre le groupe Fon et apparentés (Fon, Goun, Mahi, Toffins...), le groupe Adja et apparentés (Adja, Mina, Xwla...), le groupe Yoruba et apparentés (Yoruba, Nagot, Idaasha...) et les autres groupes à savoir : les Bariba, les Dendi, les Yoa lokpa, les Otamari, les Peulhs... Ces différents groupes socioculturels pratiquent diverses religions (cf. Afrique Conseil, 2006, p.16.).

❖ **Religions**

Le christianisme est la religion la plus pratiquée à Cotonou (57,8% de Catholiques, 5,7% de Protestants, 4,4% de Célestes et 7,8% d'autres chrétiens). Ensuite vient l'islam (14,2%) puis le vodoun (2,3%). [cf. Afrique Conseil, 2006, p.16.].

c. Activités socioéconomiques

Le commerce est la principale activité menée par les populations. Le marché de Dantokpa qui est d'une envergure internationale alimente significativement ce secteur d'activité. C'est également un secteur qui exploite une proportion importante d'enfants. En dehors du commerce, la population pratique l'artisanat, l'agriculture généralement familiale, la pêche, l'hôtellerie, le transport (Taxis-villes, zémidjan...), etc. La ville est très animée à cause de la présence du port autonome, des industries et de grandes administrations qui utilisent un nombre important de main-d'œuvre (cf. DPDM, 2008, Chapitre 6).

❖ **Le transport** (cf. Afrique Conseil, 2006)

Le transport occupe une place importante dans l'économie urbaine de Cotonou.

En effet, sa contribution au Produit Intérieur Brut (PIB) qui était de l'ordre de 8% en 1991 est aujourd'hui en constante augmentation. Dans ce contexte particulier de la commune de Cotonou, caractérisée notamment par une concentration de l'essentiel de l'appareil économique et une population agglomérée d'environ un million d'habitants, les transports sont d'une importance capitale. A ce titre, ils permettent d'une part, d'assurer le trafic interne indispensable à l'approvisionnement en biens de consommation, en particulier les produits vivriers, et d'autre part, d'assurer le trafic dit de transit. L'ampleur de ces trafics est favorisée par la situation particulière de la ville, la configuration du réseau de voirie et la relative stabilité du Bénin dans une sous-région en proie aux difficultés politiques.

L'ensemble des voies de Cotonou est estimé à plus de 600 km et selon leur nature, elles se répartissent comme suit : 103,6 km de voies pavées, 48km de voies bitumées, 151,6 km de voies revêtues, 296,8 km de voies en terre. Notons que 9 km sur 48 km sont des voies municipales, c'est-à-dire des voies dont l'entretien incombe à la mairie.

Par ailleurs, la ville de Cotonou est desservie sur le plan d'infrastructures de transport par un port, un aéroport, quatre gares ferrées et 12 gares routières.

En ce qui concerne les moyens utilisés dans le cadre du transport des personnes et des biens, l'usage des véhicules à deux et à quatre roues est plus fréquent en milieu urbain. Néanmoins, les cars et les bus sont aussi utilisés. Notons par ailleurs que le taxi-moto assure en grande partie le transport des personnes à Cotonou, avec un effectif de conducteur de ce moyen de transport, de plus en plus croissant.

C'est donc dans cette ville que les enquêtes ayant conduit aux résultats de cette étude ont été menées.

Les résultats obtenus, à cet effet, font l'objet du chapitre suivant.

CHAPITRE IV :

PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

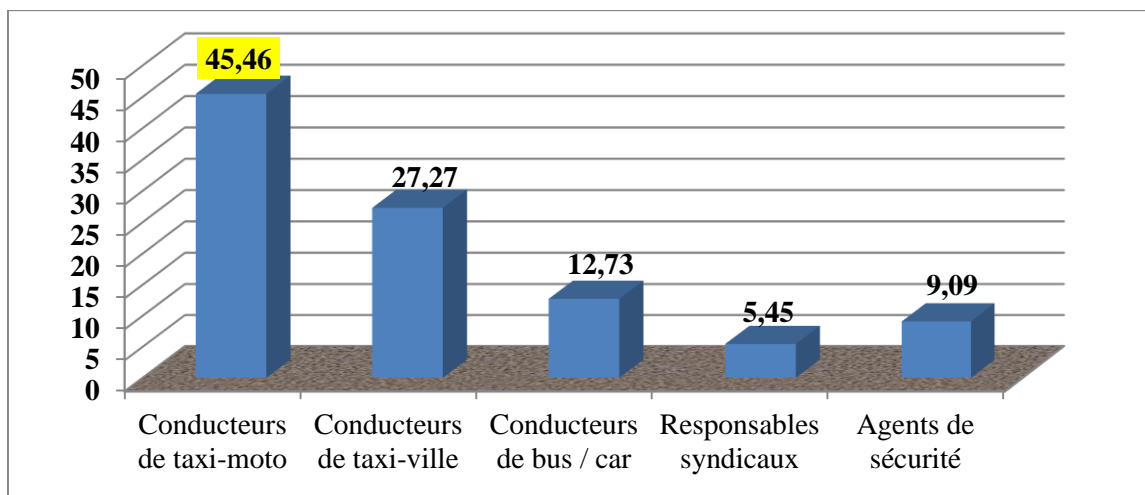
A l'issue des travaux de terrain, nous avons abouti à des résultats qui sont dans un premier temps, présentés dans le présent chapitre. Ces résultats sont ensuite analysés et interprétés. Ces différentes analyses et interprétations donnent lieu à des suggestions qui viennent mettre un terme à ce chapitre.

1. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans cette section, nous présentons premièrement les données sociodémographiques avant de passer à celles relatives aux causes et conséquences des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain à Cotonou. Les différents graphiques obtenus à partir des tableaux de l'annexe III, illustrent la répartition des différentes cibles suivant diverses variables. Les chiffres qui y figurent représentent les fréquences.

a. Données sociodémographiques

Il s'agit ici de la répartition des différents acteurs du secteur du transport routier urbain enquêtés dans le cadre de cette recherche, de leur tranche d'âge, de leur niveau d'instruction, de leur situation matrimoniale, du nombre d'enfants en charge et du métier antérieurement appris ou exercé par chacun de ces acteurs.

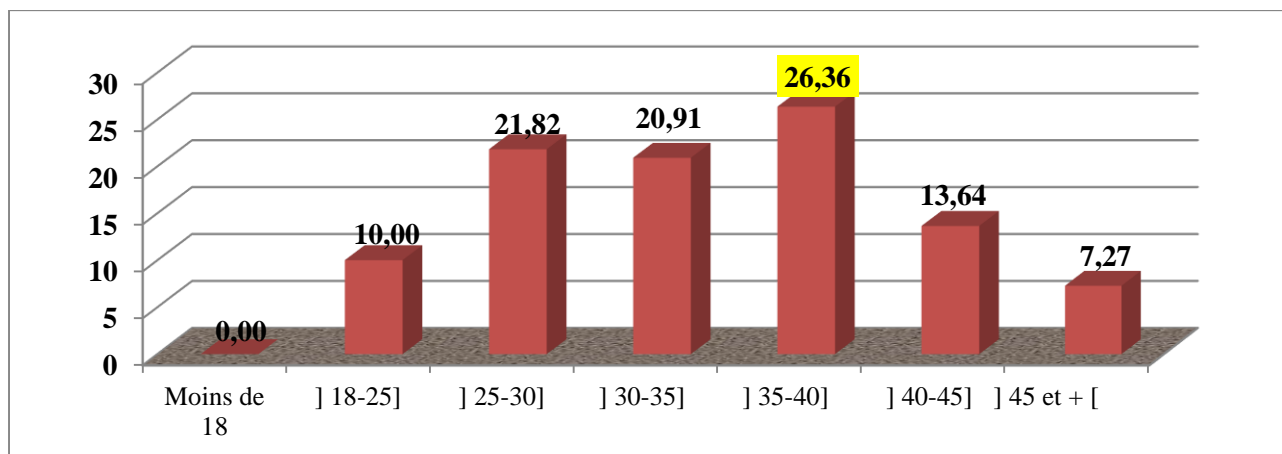


Graphique N° I : Répartition des acteurs enquêtés selon leur fonction

[*Source* : Enquête terrain, Août 2012.]

Dans le transport routier urbain à Cotonou, le taxi-moto est le moyen de transport dominant et de plus en plus sollicité pour le transport des personnes surtout, compte tenu de sa rapidité et de sa capacité d'aller déposer le client jusqu'au portail de sa maison. De ce fait, les conducteurs de ce moyen de déplacement sont plus nombreux (45,46 %) dans l'échantillon de ce travail de recherche. Après ceux-ci, viennent les conducteurs de taxi-ville qui semblent reprendre leurs activités qui tournaient depuis un certain nombre d'années au ralenti. Cette étude a également pris en compte les conducteurs de bus ou de car intervenant dans le transport urbain à Cotonou. En plus de ces acteurs qui sont les plus visibles dans ce secteur d'activité, les acteurs tels que les responsables syndicaux et les agents de sécurité routière, qu'ils soient de la police ou du Centre National de Sécurité Routière (CNSR), ne sont pas à négliger si tant est que l'on veut y cerner la problématique de conflits dans ledit secteur. A travers le graphique ci-dessus, nous présentons la répartition de ces différentes cibles interviewées dans le cadre de cette recherche.

La répartition de l'échantillon étant illustrée, il reste que les caractéristiques sociodémographiques soient présentées. Nous partons ici de l'âge dont les fréquences par tranche sont lisibles sur la figure suivante.

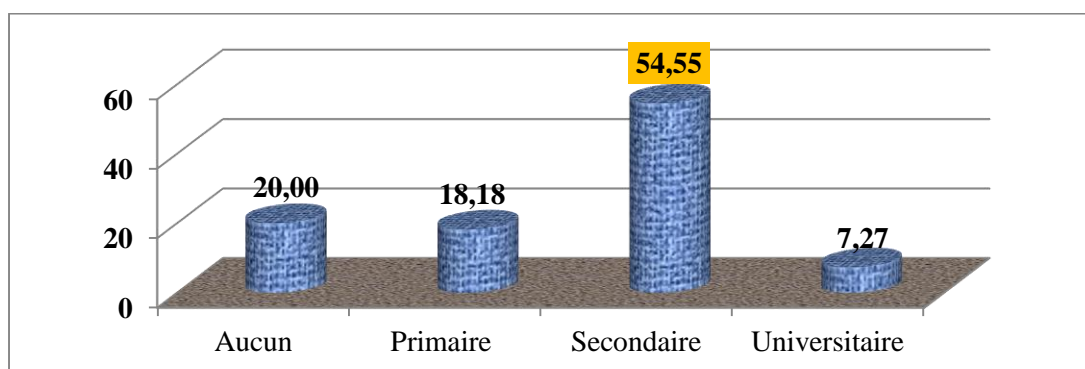


Graphique N° II : Répartition des enquêtés selon leur tranche d'âge

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

Comme le présente si bien la figure ci-dessus, les acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou sont jeunes, et se situent majoritairement dans la tranche d'âge de 35 à 40 ans (26,36 %). La fréquence des acteurs dudit secteur qui appartiennent à cette tranche d'âge est d'ailleurs suivie de celle de la tranche de 25 à 30 ans avec seulement un écart de 4,54 %. La tranche de 30 à 35 ans vient en troisième position avec une fréquence de 20,91 %. Ainsi se lit aisément à travers le graphique ci-dessus, la jeunesse des acteurs du transport routier urbain à Cotonou.

Ces jeunes acteurs sont-ils allés à l'école avant leur insertion dans ce secteur d'activité ?

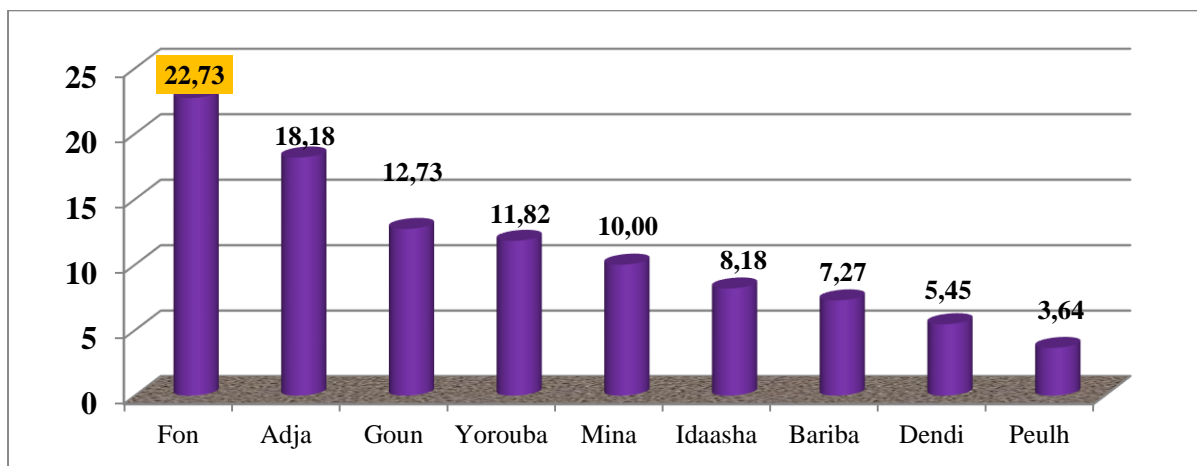


Graphique N°III : Répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

En ce qui concerne le niveau d'instruction des différents acteurs du transport routier urbain à Cotonou, il se révèle, comme le montre le graphique III ci-dessus, que la majorité (54,55 %) de ces acteurs ont fait le secondaire avant de s'investir dans le secteur du transport qui fait l'objet de cette recherche.

En dehors de leur niveau d'instruction nous nous sommes intéressés aux groupes sociolinguistiques auxquels appartiennent les personnes qui ont pris part à l'enquête de cette étude. Les résultats obtenus à ce propos figurent sur le graphique que voici :

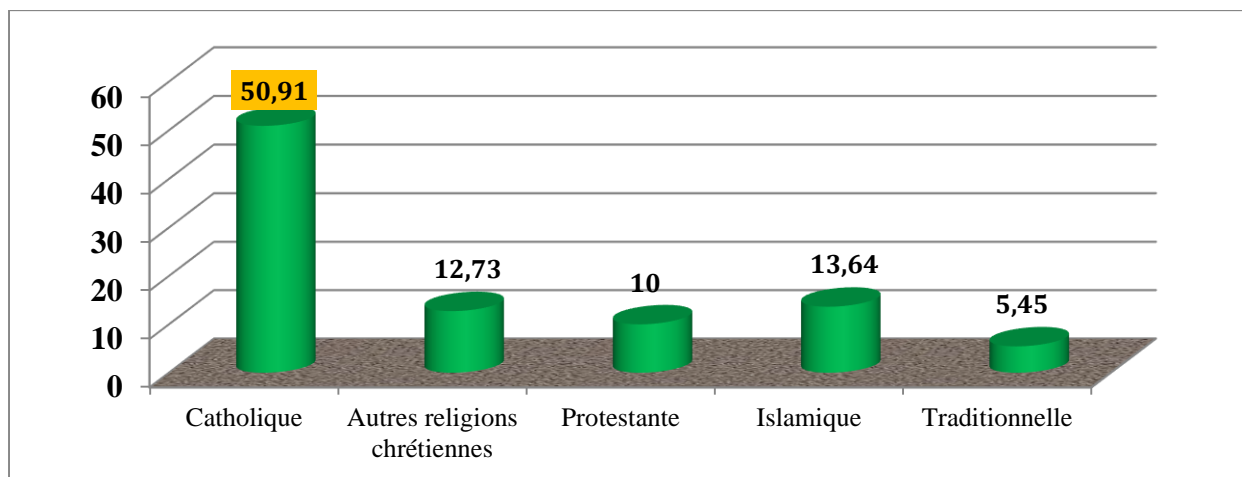


Graphique N° IV : Répartition des enquêtés selon leur appartenance sociolinguistiques

[**Source** : Enquête terrain, Août 2012.]

Les données de la figure ci-dessus montrent que le groupe sociolinguistique le plus représenté est le Fon (22,73 %). Il est suivi de l'Adja dont la fréquence est de 18,18 %, du Goun (12,73 %), du Yorouba (11,82 %) et du Mina (10 %). Des groupes sociolinguistiques tels que Idaasha, Bariba, Dendi et Peulh sont aussi présents dans une proportion moins importante que les premiers.

Ces enquêtés de divers groupes sociolinguistiques pratiquent différentes religions comme l'illustre le graphique ci-dessous.



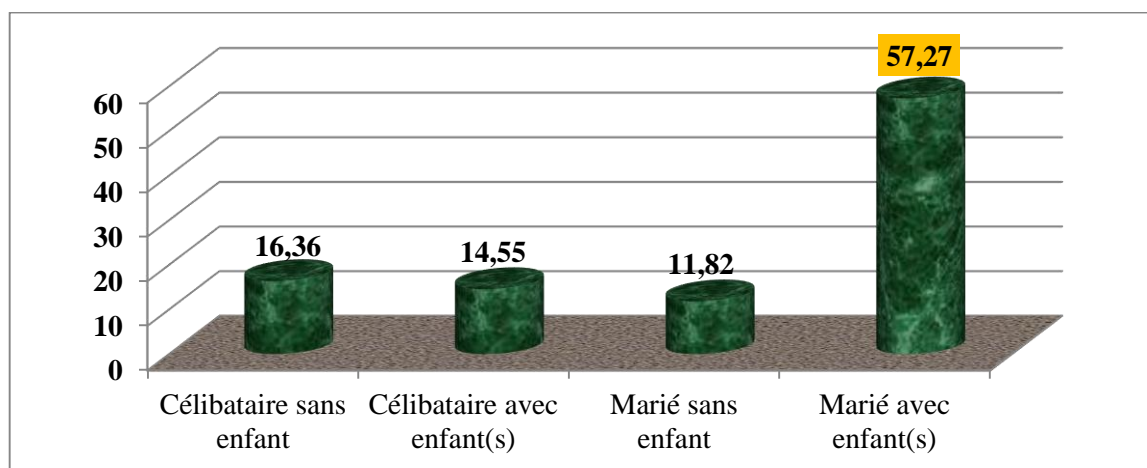
Graphique N° V : Répartition des enquêtés selon leur religion

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

La population ciblée par ce travail de recherche est majoritairement de la religion Catholique (50,91 %). Les enquêtés qui pratiquent d'autres religions chrétiennes représentent 12,73 %. Les protestants font pour leur part, 10 % de l'échantillon.

Par ailleurs, 13,64 % des enquêtés sont de la religion islamique et seulement 5,45 % s'adonne à leurs traditions. Cette répartition est exactement à l'image de la population générale à Cotonou.

Après un bref aperçu sur l'appartenance religieuse des différents acteurs du secteur du transport routier à Cotonou, place est faite à leur situation matrimoniale.

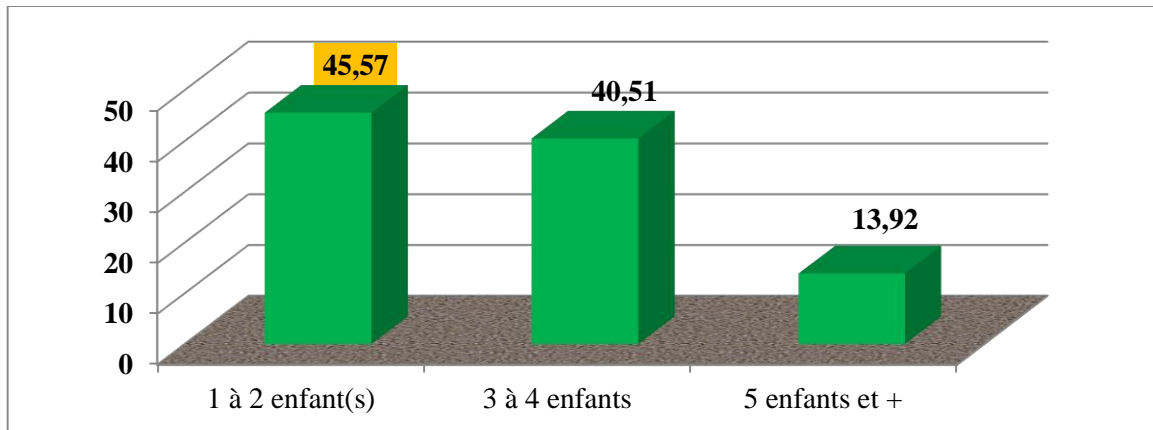


Graphique N° VI : Répartition des enquêtés selon leur situation matrimoniale

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

Plus de la moitié (57,27 %) de ceux qui interviennent dans le transport routier urbain à Cotonou sont mariés, avec un ou plusieurs enfant(s).

Dans ce contexte, il nous paraît utile de présenter, à titre illustratif, la répartition des interviewés dans le cadre de cette étude selon le nombre d'enfants engendrés par chacun d'eux.

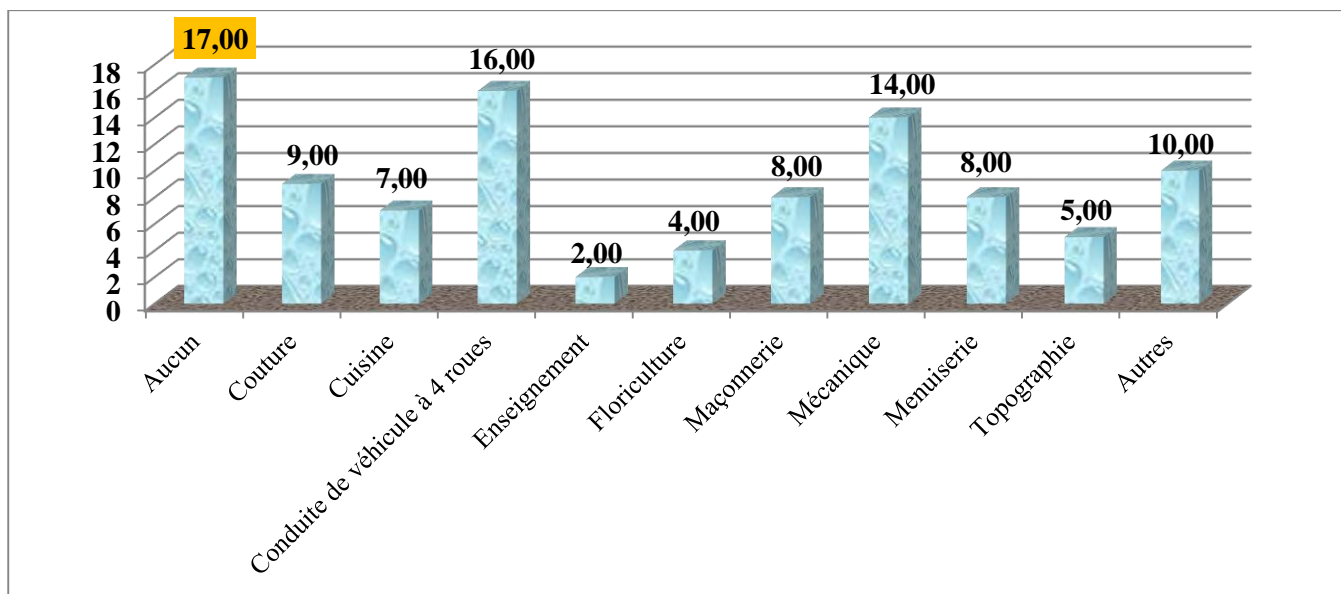


Graphique N° VII : Répartition des enquêtés selon leur charge filiale

[*Source* : Enquête terrain, Août 2012.]

La proportion des mariés de l'échantillon de ce travail de recherche qui ont un ou deux enfant (s) est de 45,57 % contre 40,51 % qui ont de trois à quatre enfants.

Mais qu'en est-il des métiers que ces acteurs du transport routier urbain ont eu à apprendre (ou exerçaient) préalablement ?



Graphique VIII : Répartition des conducteurs de véhicule et responsables syndicaux enquêtés selon les métiers appris antérieurement

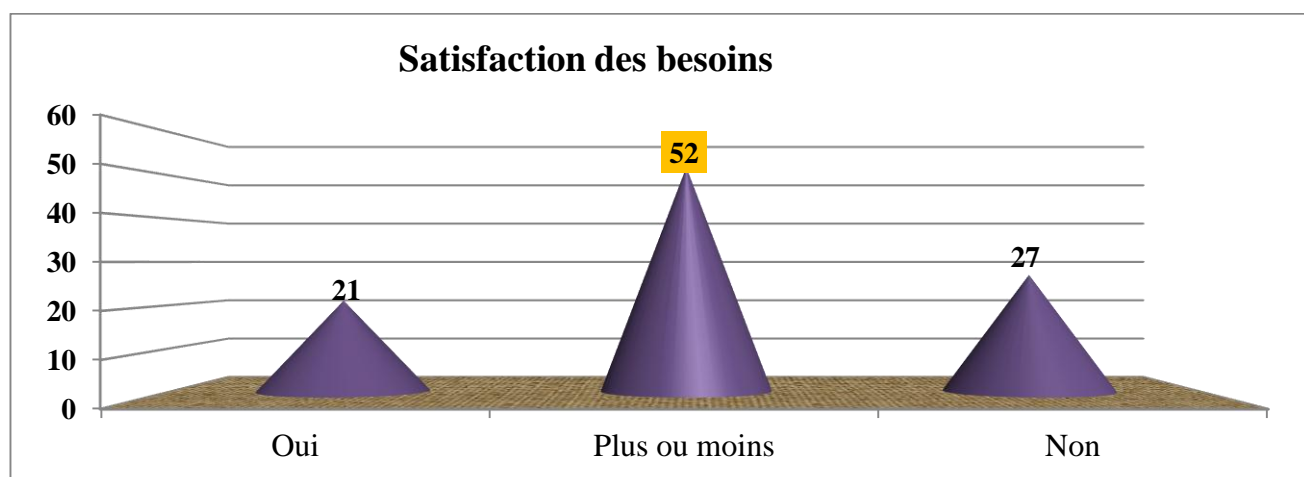
[**Source** : Enquête terrain, Août 2012.]

Bien que les conducteurs de véhicules et les responsables syndicaux proviennent de plusieurs secteurs d'activités, il se révèle que 17 % d'entre eux n'avait appris (ou n'exerçait) aucun métier avant de s'insérer dans le secteur du transport routier urbain. Quant à ceux qui avaient appris (ou exerçaient) un métier, il y a des conducteurs de véhicules à 4 roues qui se sont convertis en conducteurs de taxi-moto (16 %). Par ailleurs, 14 % des conducteurs de véhicules et responsables syndicaux ont eu à apprendre la mécanique avant de s'insérer dans le secteur du transport routier urbain. En dehors de ces deux métiers dont la représentativité est non négligeable, il y a entre autres, la couture (9 %), la maçonnerie (8 %), la menuiserie (8 %), la cuisine (7 %), la topographie (5 %), la floriculture (4 %), l'enseignement (2 %) qui étaient appris ou exercés par ces acteurs avant leur insertion dans le domaine du transport routier urbain à Cotonou.

Ainsi se présentent quelques caractéristiques sociodémographiques des acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou. Ces caractéristiques sont suivies des données collectées en matière de causes et conséquences des conflits sociaux dans ce secteur d'activité.

b. Données relatives aux conflits sociaux proprement dits

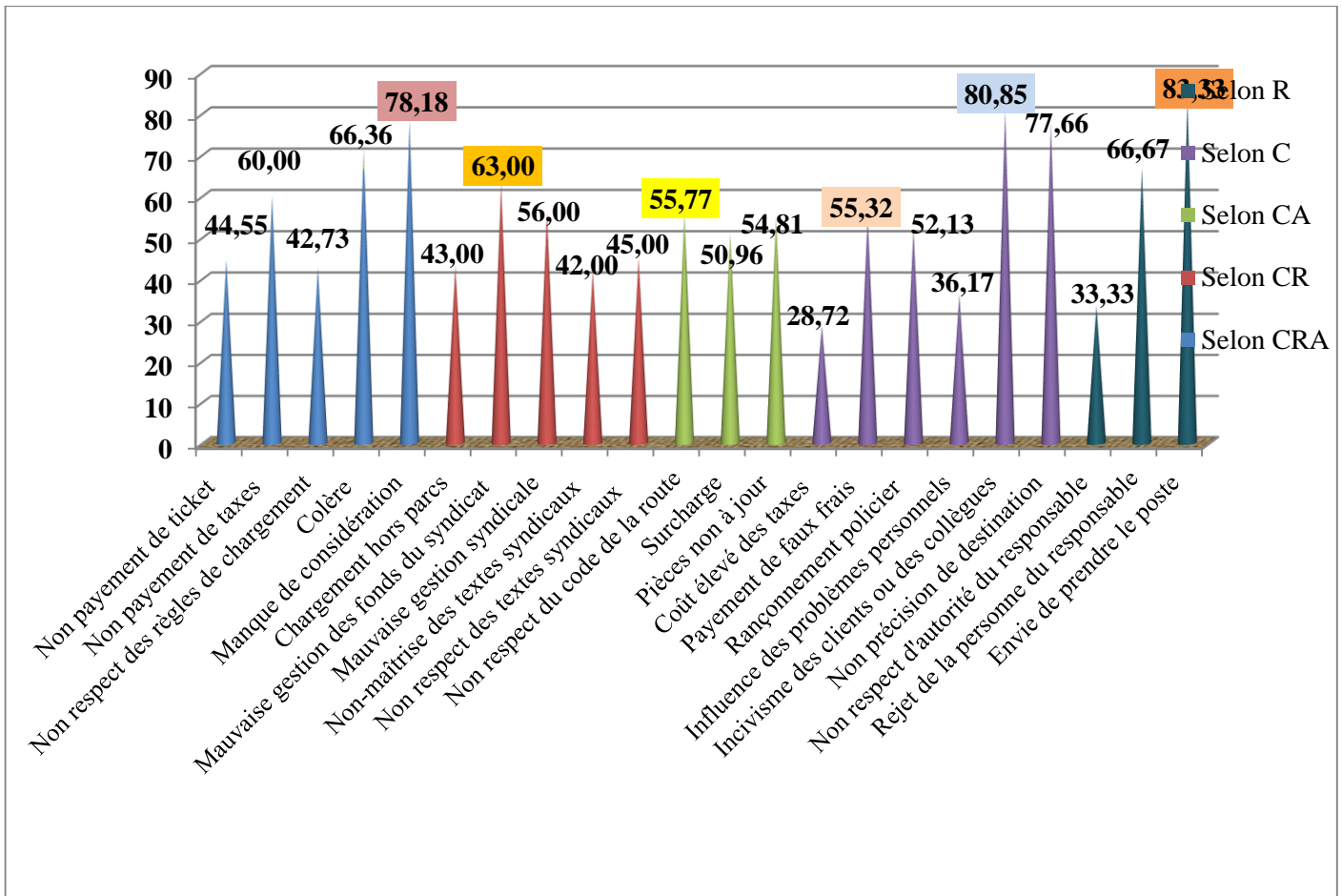
Dans cette rubrique, il s'agit d'une illustration de la capacité de satisfaire les besoins quotidiens, des causes et des conséquences des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain. Nous avons abordé par la suite l'appréciation de la gestion de ces conflits et enfin les stratégies adoptées par les différents acteurs pour tenter de régler ces conflits.



Graphique N° IX : Répartition des enquêtés selon la satisfaction des besoins

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

Plus de la moitié des interviewés (52 %) estiment qu'ils arrivent à satisfaire plus ou moins leurs besoins quotidiens à partir de l'activité qu'ils exercent dans le secteur du transport routier. Cependant, 27 % de cet échantillon avoue leur incapacité à satisfaire leurs besoins quotidiens à partir de leur activité. Par contre, pour 21 % des acteurs du domaine cible déclare pouvoir satisfaire leurs besoins quotidiens sur la base de leur activité. Si tant est que la majorité des acteurs intervenant dans le secteur du transport routier urbain satisfont plus ou moins leurs besoins quotidiens, qu'est-ce qui pourrait expliquer les conflits qui naissent souvent dans ce secteur d'activité ?



Graphique N° X : Répartition des enquêtés selon les causes des conflits⁷

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

Les causes des conflits sociaux qui secouent le secteur d'activité qui retient notre attention dans le cadre de cette étude varient suivant les catégories d'acteurs concernés. En effet, lorsque nous nous intéressons aux trois acteurs ciblés à savoir les conducteurs de véhicules (C), les responsables syndicaux (R) et les agents de sécurité (A), ils s'accordent sur des facteurs dont le manque de considération les uns pour les autres. C'est d'ailleurs le facteur le plus mentionné (78,18 %). Il y a par ailleurs, la colère excessive (66,36 %), le non paiement des taxes (60 %), le non paiement des tickets (44,55 %) et enfin le non respect des règles de chargement (42,73 %).

⁷ **NB** : A = Agent de sécurité ; C = Conducteur de véhicule ; R = Responsable syndical

Mais si l'intérêt est porté sur les conducteurs de véhicules et les responsables syndicaux, ils évoquent en plus, dans l'ordre : la mauvaise gestion des fonds syndicaux (63 %), la mauvaise gestion syndicale (56 %), le non-respect des textes syndicaux (45 %), le chargement hors parc (43 %) et la non-maîtrise des textes syndicaux (42 %).

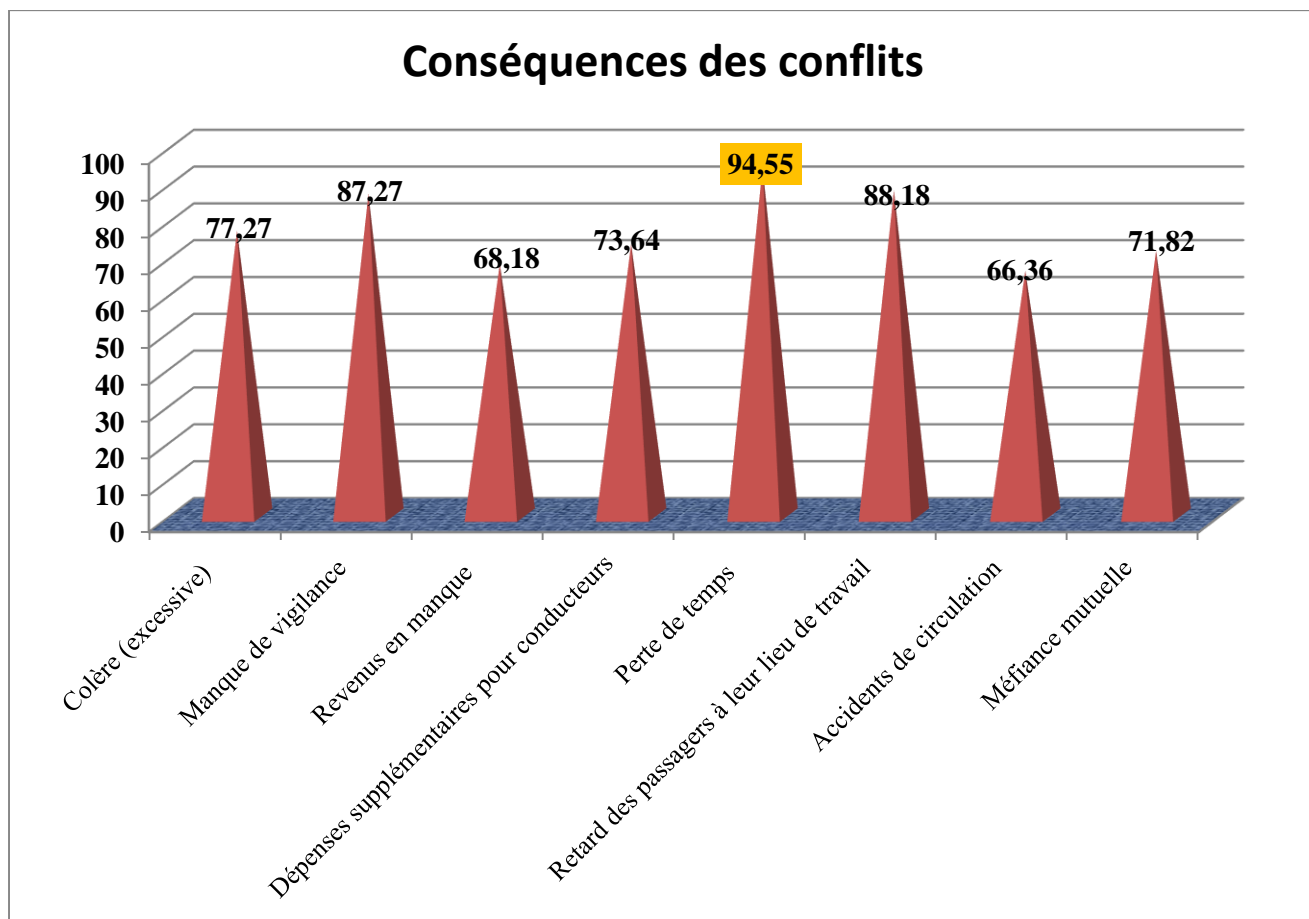
Quant au duo conducteurs de véhicules - agents de sécurité, il fait mention du non respect du code de la route (55,77 %), de pièces non à jour (54,81 %) et de surcharge (50,96 %).

Pour ce qui concerne les conducteurs de véhicules, ils évoquent en plus des précédents facteurs, l'incivisme des clients ou de leurs collègues conducteurs de véhicules (80,85 %), la non-précision de destination par les clients (77,66 %), le paiement de faux frais (55,32 %), le rançonnement policier (52,13 %). A la suite de ces facteurs vient l'influence des problèmes personnels (36,17 %) et le coût élevé des taxes qui est moins évoqué (28,72 %).

Les responsables syndicaux pour leur part, mettent l'accent sur le fait que les conflits qui naissent en leur sein proviennent de l'envie de prendre le poste occupé par l'un ou l'autre (83,33 %). Le deuxième élément évoqué par 66,67 % de ces responsables est le rejet de la personne qui occupe un poste de responsabilité donné. Enfin, le rejet de l'autorité du responsable est un facteur très peu doigté par ces responsables (33,33 %).

Ainsi se résument les différents facteurs évoqués dans le cadre des probables causes des conflits sociaux qui surviennent entre les différents acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou.

Partant de ces facteurs mentionnés comme étant à la base des conflits dans ce secteur d'activité, il se pose la question des conséquences engendrées par ces conflits tant sur les différents acteurs, sur le fonctionnement du secteur d'activité lui-même que sur les usagers de ces moyens de transport en général.



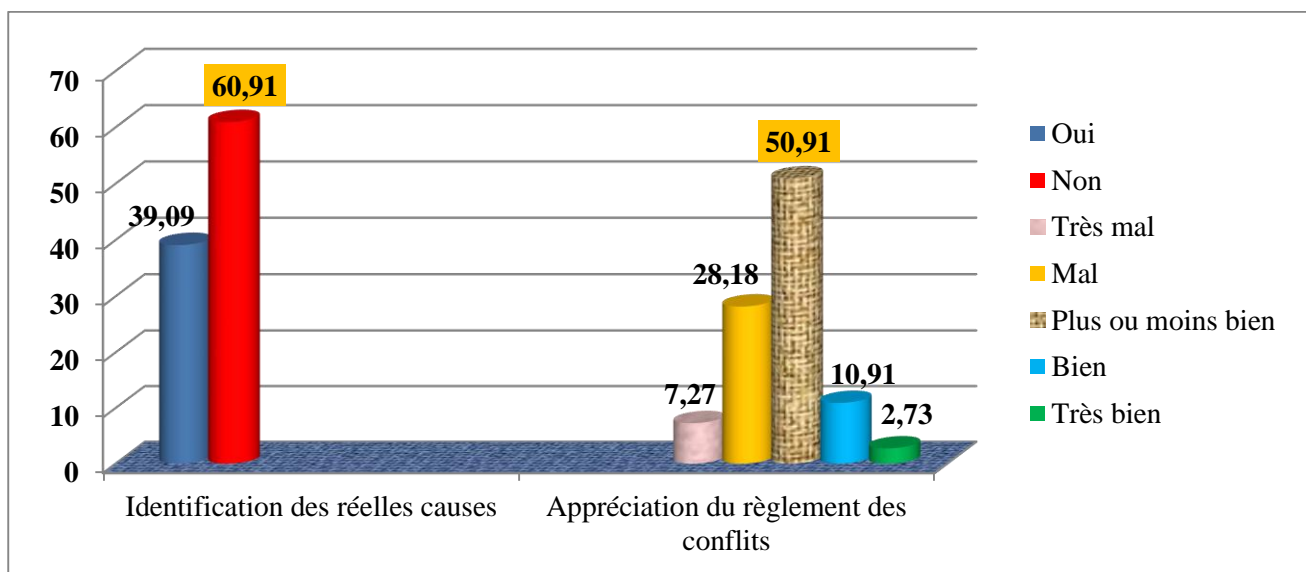
Graphique N° XI : Répartition des enquêtés selon les conséquences des conflits

[Source : Enquête terrain, Août 2012.]

Tous les acteurs intervenant dans le domaine du transport routier urbain sont unanimement conscients de ce que les conflits qui les opposent engendrent des conséquences qui nécessitent une attention particulière. A ce propos, 94,55% d'entre eux mettent l'accent sur la perte du temps aussi bien pour les clients que pour les acteurs du secteur d'activité et par conséquent, sur le retard des passagers à leur lieu de travail (88,18 %) ; ce qui occasionne nécessairement d'énorme perte. Il s'en suit le manque de vigilance (87,27 %) avec ses corollaires, la colère excessive (77,27 %) conduisant aux troubles d'humeur, les dépenses supplémentaires des conducteurs de véhicules (73,64 %), la méfiance mutuelle entre conducteurs de véhicules et les responsables syndicaux, conducteurs de véhicules et agents de sécurité, conducteurs de véhicules et clients (71,82 %). Il y a ensuite le manque de revenus à gagner (68,18 %) qui

constitue un frein au développement économique et pouvant entraîner la frustration, et des accidents de circulation (66,36 %) qui peuvent coûter la vie.

Ces conflits sociaux dont les causes et conséquences sont ci-dessus présentées ne sont pas pour autant restés sans actions visant à les gérer afin de parvenir à des solutions. Mais comment ces actions sont elles appréciées par les acteurs concernés par ces conflits ?



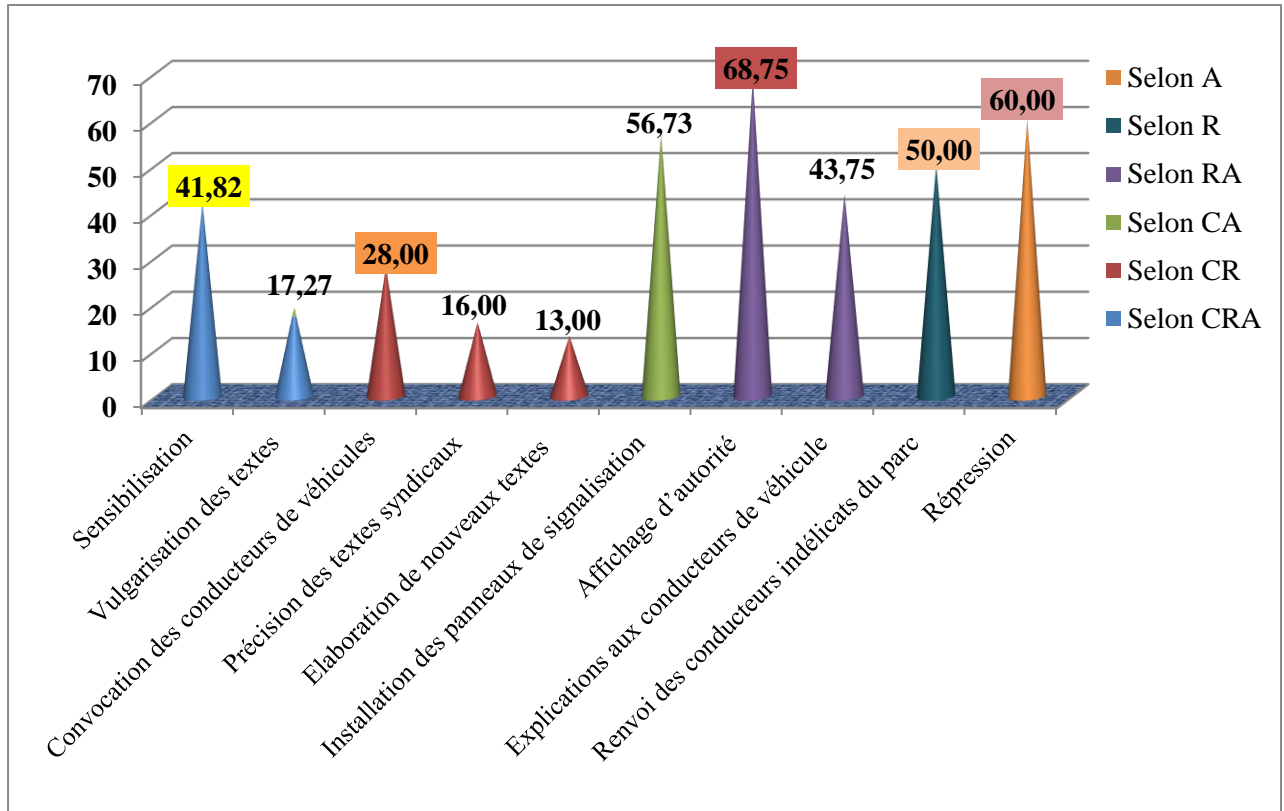
Graphique N° XII : Répartition des enquêtés selon leur appréciation de la gestion des conflits

[*Source* : Enquête terrain, Août 2012.]

Le graphique ci-dessus montre dans un premier temps que, dans la démarche de résolution des conflits sociaux qui opposent les acteurs intervenant dans le secteur du transport routier urbain, les réelles causes de ces conflits ne sont pas identifiées avant l'entame de la tentative de solution. C'est du moins ce que révèlent 60,91 % des personnes enquêtées dans le cadre de cette étude.

Dans un second temps, ce graphique présente l'appréciation que portent les différents acteurs sur la manière dont les conflits sont réglés. A cet effet, il se révèle que les conflits sont plus ou moins bien réglés, selon 50,91 % des enquêtés. Cependant 28,18 % de ces derniers estiment que les conflits sont mal réglés.

Le règlement de ces conflits a nécessairement fait appel à des stratégies. Quels en sont donc ces stratégies ?



Graphique XIII : Répartition des enquêtés selon les stratégies de gestion des conflits

[**Source** : Enquête terrain, Août 2012.]

Comme nous pouvons le lire sur la figure ci-dessus, aussi bien les conducteurs de véhicules, les responsables syndicaux que les agents de sécurité routière estiment que la sensibilisation est la stratégie la plus utilisée pour gérer les conflits dans le secteur du transport routier urbain à Cotonou. Ce point de vue est partagé par moins de la moitié de l'échantillon de ce travail de recherche, soit 41,82 %. Cependant 68,75 % des responsables syndicaux et agents de sécurité affirment que l'affichage de l'autorité constitue la stratégie la plus efficace dans la gestion des conflits dans ce secteur d'activité.

Quant aux agents de sécurité pris isolément, la gestion des conflits est le fruit de la répression qui est évoquée par 60 % des ces agents de sécurité.

Les conducteurs et agents de sécurité estiment pour leur part, que l'installation des panneaux de signalisation contribue à la gestion des conflits dans ce secteur d'activité.

Par ailleurs 50 % des responsables syndicaux révèlent que le renvoi des conducteurs de véhicules indéliques des parcs participe à la gestion des conflits qui opposent conducteurs de véhicules et responsables syndicaux du secteur du transport routier urbain à Cotonou.

En outre, les éléments tels que la convocation des conducteurs de véhicules à des réunions syndicales, la vulgarisation des textes régissant le secteur du transport routier, la précision des textes syndicaux et l'élaboration de nouveaux textes, que ce soit ceux qui régissent le secteur du transport routier ou ceux qui assurent le bon fonctionnement du syndicat concerné, sont également évoqués en tant que stratégies de gestion des conflits sociaux opposant les différents acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou.

En dehors de ces données quantitatives qui sont présentées, les entretiens que nous avons eu avec quelques acteurs et personnes ressources nous ont permis de collecter des données qualitatives. Celles-ci font ressortir essentiellement la frustration des acteurs du secteur du transport routier urbain, en partant des conditions dans lesquelles ces acteurs intègrent ce secteur d'activité. S'agissant particulièrement des conducteurs de taxi-moto par exemple, c'est pour la plupart du temps, lorsqu'il n'y a plus aucune porte de sortie pour un jeune diplômé en chômage pendant plusieurs années, ou pour un artisan dont l'atelier ne fonctionne presque plus ou qui n'a pas les moyens d'ouvrir son atelier après leur apprentissage, que ceux-ci finissent par rejoindre ce secteur d'activité. C'est aussi un secteur d'activité pris comme la seule porte de sortie pour la survie des jeunes qui n'ont pas eu la chance d'aller à l'école et / ou d'apprendre un métier. Par ailleurs, des personnes qui ont commis des actes répréhensibles dans leurs villages ou villes viennent se réfugier à Cotonou, et compte tenu des conditions de vie, elles sont obligées de se convertir en

conducteurs de taxi-moto, notamment. Ainsi, les mauvais comportements refont surface par moment ou la frustration due aux conditions de vie est projetée sur les collègues conducteurs de véhicules, sur les clients ou sur les autres acteurs de leur secteur d'activité.

Les extraits des entretiens illustrant ces données qualitatives qui sont susceptibles d'expliquer les conflits qui opposent les différents acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou figurent dans la rubrique « *Analyse et interprétation des résultats* ». De plus, l'ensemble des données collectées à travers l'enquête par questionnaire et l'observation a été analysé et interprété.

2. ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les chiffres n'ont absolument pas de sens s'ils ne sont analysés et interprétés. De même, les déclarations brutes ne servent à grand-chose si elles ne sont pas soumises à ce même exercice d'analyse et d'interprétation. Ainsi, cette étape se révèle très importante pour tout travail de recherche qui se veut utile aussi bien à la population à laquelle elle s'intéresse qu'à la communauté scientifique.

Grâce, principalement, aux questionnaires et au guide d'entretien administrés à l'échantillon de cette étude, nous sommes parvenus à l'identification d'un certain nombre de causes et conséquences des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain à Cotonou. Les différentes données collectées en matière des causes des conflits se rapportent essentiellement à la frustration, à la mauvaise gestion des fonds syndicaux, à la mauvaise gestion syndicale, au manque de sensibilisation, au non-respect du code de la route, au non-respect des règles de circulation en milieu urbain, à l'incivisme des clients ou des collègues conducteurs de véhicules, à la non-précision de destination par les clients, au paiement de faux frais, à la guerre de leadership.

Ces différents facteurs sont relativement influencés par les appartenances sociolinguistique et religieux, mais les analyses de cette étude ne se sont pas fondées prioritairement sur ces considérations ; car de pareilles orientations sans aucun approfondissement sont susceptibles de paraître plus ou moins subjectives.

Quant aux conséquences, il se révèle que les conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain entraîne la perte du temps aussi bien pour les clients que pour les acteurs de ce secteur d'activité, le manque de vigilance, la colère, les accidents de circulation, la méfiance mutuelle entre conducteurs de véhicules et les responsables syndicaux, conducteurs de véhicules et agents de sécurité, conducteurs de véhicules et clients, le manque de revenus à gagner...

Après avoir passé en revue les causes et conséquences ci-dessus mentionnées, nous nous sommes intéressés aux stratégies mises en œuvre au cours des tentatives de résolution de ces conflits et aux appréciations portés par les différents acteurs sur le règlement de ces conflits.

2.1- Causes des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain

Les différents facteurs évoqués comme étant susceptibles d'engendrer et d'entretenir des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain à Cotonou sont ici passés au peigne fin, afin de dégager leur poids dans la naissance de ces conflits.

a. La frustration

Les résultats de ce travail de recherche montrent que la plupart des acteurs intervenant dans le secteur du transport routier urbain à Cotonou sont des jeunes dont plus de la moitié sont instruits jusqu'au niveau secondaire au moins (Graphiques II et III). Cela prouve que c'est une couche de la population qui aurait cherché sans gain de cause du travail dans des secteurs d'activité plus confortables. Ainsi, ils se seraient insérés dans ce secteur du transport routier par

la force des choses et donc sans leur profonde volonté. De ce fait, l'exercice de cette activité constitue déjà un sujet de frustration. De plus, en dehors de 17 % de ces acteurs (à l'exception des agents de sécurité), les 83 % restants ont eu à apprendre des métiers ou exerçaient des métiers avant de les abandonner au profit de la conduite de taxi-moto, taxi-ville ou car / bus, ou avant de s'insérer par la suite dans le syndicalisme (Graphique VIII).

C'est donc une raison de plus pour que ces derniers qui ont abandonné des métiers appris dans des conditions très souvent difficiles ou dont l'exercice leur procurait satisfaction avant de commencer à tourner au ralenti soient frustrés. En outre, en se référant au niveau d'instruction des différents acteurs du secteur du transport routier urbain, il se pose la question du chômage qui pousse les jeunes à y entrer contre leur volonté. A ce propos, B.M. Dossou et C. R. Gbedji (2005) soulignaient d'ailleurs, en ce qui concerne le taxi-moto par exemple, qu'il est né de la "conjonction, de la récession économique, du chômage", etc. Ainsi, ils vivent déjà un conflit intra-personnel⁸, c'est-à-dire qu'il y a une opposition de deux pulsions chez l'individu concerné. Il s'agit de la pulsion poussant à rejeter l'exercice d'une activité jugée dévalorisante et la pulsion orientant vers l'exercice de cette même activité, faute de moyens de subsistance. Ce conflit intra-personnel participe dans des situations plus ou moins frustrantes au déclenchement des conflits interpersonnels ou sociaux.

Par ailleurs, lorsqu'un individu reconnaît le rôle qui est le sien et se rend compte qu'il est incapable de l'assumer, il est frustré. C'est le cas chez les acteurs du transport routier urbain qui sont en majorité mariés et pères d'un à deux enfants au moins. Lorsqu'ils ne parviennent pas à satisfaire parfaitement les besoins quotidiens de leur(s) femme(s) et enfants, ils éprouvent de la frustration. Cette incapacité occasionnant la frustration se lit à travers la réponse de 52 % des enquêtés qui affirment que leurs besoins quotidiens sont plus ou moins satisfaits à travers l'activité qu'ils exercent dans ce domaine. Cette

⁸ Freud, A. (1969). *Le Moi et les mécanismes de défense*. PUF. Paris.

expression « Plus ou moins » reflète d'ailleurs l'expression d'une résilience socialement acquise qui consiste à ne pas exposer ses difficultés aux autres. Car l'observation n'est souvent pas conforme à cette réponse.

La frustration est, à cet effet, la conséquence notamment des conditions de vie des différents acteurs impliqués dans le transport routier urbain à Cotonou. Etant la « *Situation d'un sujet qui est dans l'impossibilité de satisfaire une pulsion* »⁹, cette frustration conduit à des comportements agressifs qui engendrent des conflits entre les acteurs de ce secteur d'activité. Ainsi l'individu frustré décharge la tension créée par cette incapacité à satisfaire ses propres besoins et ceux de sa femme ou de ses enfants ou celle créée par ses conditions de vie en général sur ses proches.

Par ailleurs, la colère excessive mentionné par 66,36 % des enquêtés est un probable signe de la frustration. En effet, l'individu vit dans un état de tension intérieure qu'il peut déverser sur lui-même ou sur autrui. Lorsque la décharge s'oriente vers autrui, nous assistons à un conflit interpersonnel que nous qualifions de social dans le contexte de cette étude, compte tenu de son aspect interpersonnel. Ainsi rejoignons-nous F. Askevis-Leherpeux et *al.* (2006) qui indiquent que la frustration engendre l'agression lorsqu'elle produit un état d'excitation négatif qu'est la colère.

La frustration s'associe parfois à d'autres facteurs pour engendrer des conflits.

b. Mauvaise gestion des fonds syndicaux

Au niveau syndical, des fonds sont collectés auprès des conducteurs de véhicules dans le but de régler les probables problèmes auxquels la corporation se confronterait et d'introduire des réformes nécessaires au bon fonctionnement du secteur du transport routier urbain. Aussi bien des responsables syndicaux que les conducteurs de véhicules se plaignent de la mauvaise gestion de ces

⁹ Viellard, T. (2002). Dictionnaire Universel. p. 511.

fonds collectés. Ce qui se confirme par le taux élevé (63 %) des acteurs qui doignent la mauvaise gestion des fonds de leurs syndicats comme facteur à la base de ces conflits. A ce propos, un conducteur de véhicule pouvait dire, en faisant usage d'un adage populaire, qu' « *On ne place pas un chat auprès du poisson pour sa surveillance* ». Ainsi veut-il signifier que les fonds collectés par les responsables syndicaux ne rentrent pas dans la caisse du syndicat, mais plutôt dans leurs propres poches. De ce fait, plusieurs conducteurs (44,55 %) éprouvent de la réticence quand il est question de payer les tickets qu'ils jugent pourtant raisonnables. Ce faisant, ils s'opposent aux responsables syndicaux qui sont chargés de collecter ces fonds alors que ceux-ci s'imposent. Ainsi naissent des conflits latents qui finissent par s'éclater.

Quant à ce qui concerne le paiement des taxes collectés par les agents de la mairie de Cotonou, plus de la moitié (60 %) des conducteurs de véhicules ne prennent pas volontairement la décision de les payer parce qu'ils n'ont pas grande visibilité de l'usage qui est fait de ces fonds.

Cependant la mauvaise gestion des fonds n'est pas le seul facteur qui engendre des conflits dans le secteur du transport routier urbain, mais il y a également le leadership adopté par les responsables syndicaux.

c. La gestion syndicale

Chaque regroupement syndical a à sa tête des responsables qui adoptent divers types de leadership. Dans le domaine du transport routier urbain à Cotonou, un nombre important des conducteurs de véhicules (56 %) trouve que les syndicats auxquels ils sont affiliés sont mal gérés. A cet effet, il est généralement évoqué une gestion solitaire, c'est-à-dire un leadership autoritaire adopté par leurs responsables. Ce type de leadership ne favorise pas l'adhésion aux idéaux de ces responsables. Ce qui se traduit par le refus de paiement des tickets ou taxes institués par ces derniers ou le non-respect du chargement obligatoire sur des parcs par les conducteurs de taxi-villes notamment. Ainsi naît

une divergence d'intérêts entre responsables syndicaux et syndiqués. Ce qui rejoint le point de vue de K. Lewin (1935) selon qui le leadership détermine le niveau d'agressivité dans des groupes. A ce propos, K. Lewin fait remarquer que le niveau maximal correspond au passage du laisser-faire à l'autoritarisme. Ce qui semble bien correspondre au secteur du transport routier urbain à Cotonou, et particulièrement au secteur des taxi-motos qui est né sans aucune organisation de base et que l'on tente d'organiser par la suite.

Le type de leadership suscite aussi chez les responsables l'envie d'accéder à un poste supérieur au leur.

d. La convoitise de poste

Au sein des équipes dirigeantes des syndicats regroupant les conducteurs de véhicules suivant leur catégorie (2 ou 4 roues), il surgit des conflits dont (à en croire à 83,33 % des responsables syndicaux) la principale cause serait l'envie de l'un de prendre le poste de l'autre. Cet état de chose est avant tout le signe d'un manque de communication et ensuite celui de l'adoption d'un type de leadership qui n'est pas participatif. Si donc ces deux principaux éléments font défaut dans la gestion d'un groupe d'individus, les conflits doivent être déjà prévisibles. Partant de là, ceux qui envient un quelconque poste éprouvent du mépris pour celui qui occupe le poste visé. Ainsi, ils finissent par rejeter la personne de ce responsable comme le signale 66,67 % des responsables ayant participé à l'enquête de cette recherche.

Parlant de la sensibilisation, elle fait généralement défaut dans ce secteur d'activité.

e. Le manque de sensibilisation

La communication joue un rôle primordial dans toutes relations humaines. En effet, lorsque chaque acteur connaît ses droits et devoirs et les règles qui régissent le groupe social auquel il appartient, les conflits qui surviennent au sein de ce groupe sont en nombre plus ou moins réduit et de moindre

ampleur. C'est à ce titre que K. Lewin (1935) souligne que l'agressivité est plus grande, lorsque la différenciation des rôles de chacun des membres d'un groupe est faible.

La communication peut prendre plusieurs formes. Mais dans le secteur du transport routier urbain, la sensibilisation semble être le moyen le plus indiqué pour véhiculer les informations destinées aux différents acteurs qui y interviennent compte tenu de leur mobilité. Cette sensibilisation peut être faite à travers des médias, des panneaux et des rencontres périodiques à l'endroit des divers acteurs de ce secteur. Malheureusement, elle fait défaut et entraîne la non-maîtrise des textes syndicaux et leur non-respect, le non-respect du code de la route et même l'incivisme parfois. Ces derniers engendrent quant à eux des conflits entre les différents acteurs que sont les conducteurs de véhicules, les responsables syndicaux et les agents de sécurité.

Pour ce qui est de l'incivisme, il fait partie des facteurs les plus mentionnés par l'échantillon de cette étude.

f. L'incivisme

Evoqué par 80,85 % des conducteurs de véhicules et agents de sécurité en particulier, l'incivisme est un facteur qui conduit aux conflits aussi bien latents qu'ouverts et dont les sources sont retracées à travers les entretiens exploratoires. En effet,

« Les conducteurs de taxi-moto sont parfois des personnes répréhensibles du fait de leurs mauvais comportements dans leurs anciens milieux de vie. Arrivées en ville, elles finissent par se convertir en conducteurs de taxi-moto. Dans cette activité, elles affichent par moment leurs mauvais comportements. Ce qui n'est pas apprécié par les autres usagers de la route ou clients et c'est ainsi que naissent des malentendus entre eux »
(Agent de sécurité).

Ainsi se retrace l'une des sources de l'incivisme observé souvent dans le rang des conducteurs de véhicules en général et des conducteurs de taxi-moto en particulier.

Par ailleurs, l'incivisme trouve également sa source dans la précarité de l'activité exercée. En effet, une grande majorité (78,18 %) aussi bien des conducteurs de véhicules, des responsables syndicaux que des agents de sécurité font mention du manque de considération des conducteurs de véhicules en particulier et de ceux qui interviennent dans le secteur du transport routier urbain en général. Ce manque de considération se manifeste non seulement réciproquement entre les acteurs de ce secteur d'activité, mais aussi leur est projeté par la société en général. Ainsi, la perception du caractère précaire de leurs activités conduit à des préjugés qui ne facilitent pas la communication et qui, par conséquent, constituent une porte ouverte aux conflits interpersonnels.

En outre, cette perception sociale de la précarité de l'activité du conducteur de véhicule, du responsable syndical ou de l'agent de sécurité routière entraîne une frustration chez ces acteurs qui se mettent, de ce fait, dans la posture défensive face aux usagers ou aux acteurs de leur secteur d'activité ; ce qui engendre des conflits. Parfois même, l'agent qui est chargé d'assurer la sécurité routière est traité d'une personne subissant la punition de la part des responsables de sa corporation. Ainsi, peu de considération lui est accordée. Or, à tout moment de la vie, le « Moi »¹⁰ de chaque individu cherche à s'affirmer. Cette affirmation du Moi qui vise la conservation de cette instance du psychisme conduit parfois à des confrontations d'intérêts aboutissant aux conflits qu'ils soient latents ou ouverts.

Ce qui est qualifié d'incivisme des clients ou des collègues par les conducteurs de véhicules est parfois le fruit du non-respect des règles qui régissent la circulation en milieu urbain.

¹⁰ Le « Moi » est l'une des trois instances du psychisme humain selon la seconde topique de S. Freud. En d'autres termes, c'est la résultante des désirs archaïques et des normes sociales.

g. Le non-respect des règles de circulation en milieu urbain

La circulation au moyen d'engins à deux, trois ou quatre roues est régie par des règles dont le respect favorise la sécurité de la population en général et de tous ceux qui se déplacent d'un point à un autre par voie terrestre, en particulier.

En effet, l'usage de la route suppose le respect du code de la route. Mais tel n'est pas le cas pour la plupart des conducteurs de véhicules, puisque 55,77 % de ceux-ci ne respectent pas le code de la route. Ce qui les oppose régulièrement aux agents de la sécurité routière. Plusieurs d'entre eux ne maîtrisent d'ailleurs pas ce code, faute de formation et de sensibilisation.

Par ailleurs, aussi bien les conducteurs de taxi-motos, de taxi-villes que ceux des cars ou bus doivent se munir des pièces qui leur donnent droit à la circulation avec des engins utilisés en tant que moyen de transport en commun. Il s'agit entre autres du permis de conduire, du droit de taxi, des taxes de la mairie et autres. Mais, quand dans l'exercice de leur fonction, ces conducteurs sont arrêtés par les agents de sécurité pour le contrôle de ces pièces, certains d'entre eux deviennent agressifs vis-à-vis de ces agents ou prennent la fuite en accélérant (par exemple) ; ce qui déclenche des hostilités.

D'un autre côté, dans le souci d'augmenter leurs gains économiques, les conducteurs de véhicules font des surcharges en violation des règles de chargement en milieu urbain. Dans ce cas également, l'opposition des agents de sécurité contrarie les intérêts de ces conducteurs. Ainsi se déclenchent les conflits qui vont des latents aux ouverts.

Il y a également l'excès de vitesse qui est un réel problème à la base des conflits entre agents de sécurité et conducteurs de véhicules. A ce propos, les conducteurs de véhicules qui pensent accroître leurs revenus en faisant de la vitesse, estiment avoir la maîtrise de leurs engins et de la route, sans se soucier des autres usagers de la route. Mais les agents de sécurité, compte tenu du rôle qui leurs sont dévolus ne peuvent en aucun cas les laisser faire. De fait, ils s'y

opposent et ce faisant les conducteurs les perçoivent comme des ennemis à affronter.

Au moment où les conducteurs cherchent à accroître leurs revenus par tous les moyens, ils se confrontent au problème de la précision de la destination de leurs clients.

h. La non-précision de destination

L'entente des conducteurs de véhicules, notamment les taxi-motos, et leurs clients sur le lieu précis de destination est souvent difficile, car il n'y a pas des points de déchargement des bagages ou de descente des passagers, définis avec précision. Ceci fait que certains de ces passagers indiquent de façon vague, les quartiers sans pour autant donner des précisions par rapport à leur destination ou maison. Dans ce cas, quand la distance parcourue semble dépassée celle prévue par le conducteur de taxi, il naît un désaccord entre conducteur et client. C'est donc le début des conflits souvent ouverts.

Parfois les conflits naissent à la suite des frais illégitimement perçus auprès des conducteurs des véhicules.

i. Le paiement de faux frais

Il est souvent désigné par faux frais certains montants exigés par les responsables syndicaux ou agents de sécurité sans délivrance de reçu. Dans ce cas, les conducteurs parlent de rançonnement policier lorsque c'est un policier qui exige d'eux un montant sans une raison valable. Sachant que la précarité de l'activité des conducteurs de véhicules constitue pour eux, un sujet de frustration et qu'il soit encore exigé d'eux des faux frais, il est évident que leur frustration s'accroisse et donne lieu à des comportements agressifs. Ce qui conduit donc aux conflits.

Voilà quelques raisons qui sous-tendent les conflits qui opposent les différents acteurs du secteur du transport routier urbain. Mais quelles sont les conséquences qui découlent de ces conflits ?

2.2- Conséquences des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain

A partir des entretiens exploratoires, certaines conséquences ont été prioritairement soulignées. Celles-ci sont inter-reliées et peuvent se classer en deux principales catégories à savoir : les conséquences psychosociales et celles socio-économiques. Ces conséquences et les causes des conflits sociaux en question forment d'ailleurs un cercle vicieux, en ce sens que les causes entraînent des conflits qui engendrent des conséquences, et que ces conséquences constituent à leur tour de nouvelles causes de conflits sociaux.

a. Conséquences psychosociales

Les conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain entraînent généralement la colère (souvent excessive) conduisant pour la plupart du temps aux comportements agressifs chez les individus qui y sont impliqués. Ces comportements agressifs constituent à leur tour une source de conflits.

Une personne vivant sous l'emprise de la colère, une émotion négative qui affecte négativement son attention fait preuve, dans la plupart des cas, du manque de vigilance en pleine circulation. A cet effet, le manque de vigilance évoqué par 87,27 % des enquêtés comme étant une des conséquences des conflits trouve sa raison d'être.

En outre, lorsqu'un individu qui doit conduire un engin et assurer le transport des personnes et des biens perd son attention sous l'effet de quelque émotion que ce soit, il est fort probable qu'il se produise des accidents de circulation dont 66,67 % des enquêtés ont fait cas.

Par ailleurs, les conflits qui ont eu à opposer ou qui opposent des acteurs du secteur du transport routier urbain créent un climat de méfiance entre ces derniers. Ainsi, au niveau de chacune des parties en conflit, naissent des préjugés qui renforcent cette crise de confiance qui constitue un "germe" de futurs conflits. Cette méfiance se vit essentiellement entre les conducteurs de véhicules et les deux autres acteurs intervenant dans le secteur du transport

routier urbain que sont les responsables syndicaux et les agents de sécurité, sans oublier les clients.

Les résultats de cette recherche sont essentiellement tournés vers la détérioration des relations interpersonnelles et intergroupes. Cependant, il faut noter que lorsque les conflits sociaux sont correctement résolus, ils contribuent au renforcement des relations sociales (L. Coser, 1956). Et donc, il se pose le problème de bonne résolution des conflits dans le secteur du transport routier urbain.

Les conséquences ne sont pas que psychosociales, mais elles sont aussi d'ordre socio-économique.

b. Conséquences socio-économiques

Au nombre des conséquences socio-économiques, un accent particulier est mis sur la perte de temps qui engendre le retard sur les lieux de travail des clients, notamment, le manque de revenus à gagner pour les conducteurs. En effet, « le temps c'est de l'argent », dit-on souvent. C'est donc dire que le temps est un bien précieux qui ne doit pas être gaspillé. Si nous prenons l'exemple d'un commerçant qui doit se rendre sur son point de vente qui accuse un retard de 30 minutes à cause d'un conflit survenu entre lui et un conducteur de véhicule, il peut perdre plusieurs clients qui viendront en son absence. Ainsi, il enregistre des pertes sur le plan économique. De plus, l'attirance et la fidélisation des clients dépendent aussi de l'accueil de ceux-ci. Or, il est probable que l'émotion ressentie au cours des conflits juste avant l'arrivée sur le point de vente se projette sur les clients ; ce qui les repousse, et c'est souvent le cas.

D'un autre côté, un agent du service privé ou public qui arrive au service en retard à cause d'un conflit, fait perdre à sa structure, à double titre. Pour ce qui concerne son salaire, il perçoit pour un temps non exploité. En plus, il fait perdre à la structure ce que le service rendu devait rapporter à ce service ou ce que l'utilisateur pouvait gagner à travers ce service s'il lui était rendu à temps.

Ce ne sont que quelques exemples parmi tant d'autres pour illustrer la perte économique que le retard est susceptible d'occasionner.

Ainsi se retracent quelques conséquences soulignées par les enquêtés de ce travail de recherche. Elles ne sont pourtant pas exhaustives.

Ces conflits restent-ils sans aucune recherche de solution ?

La réponse à cette question n'est en aucun cas à l'affirmative. Si tel est le cas, quelles sont les stratégies adoptées dans le cadre de la résolution de ces conflits ? Et quelles en sont les appréciations des acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou ?

2.3- Stratégies de résolution des conflits

La principale stratégie à laquelle les acteurs du secteur du transport routier urbain à Cotonou se réfèrent généralement est centrée sur l'usage de l'autorité que confère le poste occupé ou le rang social de chacun. Ensuite, il faut, à en croire aux agents de la sécurité routière, réprimer simplement l'une ou les deux parties en conflit, et ainsi le conflit est résolu. Mais les responsables syndicaux préfèrent renvoyer les conducteurs de véhicules indécents des parcs pour se rassurer que le conflit qui les oppose est résolu.

Par ailleurs, l'installation des panneaux qui ne peut être directement considérée comme une stratégie pouvant permettre d'éviter des conflits, est également mentionnée parmi les stratégies de résolution de ces derniers. Dans ce contexte précis, il est à signaler que l'accent est beaucoup plus mis sur la lecture de ces panneaux lors de la résolution d'éventuels conflits. Mais en matière de stratégie, la sensibilisation, l'explication des faits, la vulgarisation des textes sont très peu mises en œuvre (Graphique XIII). De plus, lors des tentatives de résolution des conflits, les causes réelles de ceux-ci ne sont pas avant tout dénichées. Or, selon H. Kindler (1993), pour parvenir à la résolution d'un conflit, il faut quatre étapes essentielles à savoir :

- 1- *Diagnostiquer* : Cette étape consiste, selon cet auteur, à bien clarifier les problèmes, identifier les dépositaires d'enjeux et évaluer les sources vraisemblables de désaccords ;
- 2- *Planifier* : Il s'agit ici d'identifier les schémas habituels de résolution des conflits, de réduire les pièges au degré plus bas et de planifier la stratégie adéquate ;
- 3- *Préparer* : Mettre au point la stratégie de résolution du problème ;
- 4- *Exécuter* : C'est la mise en exécution du plan de résolution élaboré, l'évaluation des résultats obtenus et le suivi des acteurs impliqués dans le conflit résolu.

Les stratégies de résolution des conflits dans le secteur du transport ne répondent aucunement pas à ces étapes. De ce fait, les conflits supposés résolus sont plutôt mis en sourdine ou en latence. C'est ainsi qu'ils finissent par réapparaître sous une autre forme ou non. Si tel n'est pas le cas, ces conflits supposés réglés engendrent et nourrissent des climats de méfiance qui entravent le bon fonctionnement de ce secteur aussi indispensable pour tout développement socio-économique.

Au vu des stratégies adoptées dans le cadre de la résolution des conflits qui les opposent, les acteurs du domaine du transport routier urbain enquêtés apportent diverses appréciations. A ce propos, plus de la moitié (50,91 %) des enquêtés estiment que la résolution des conflits sont plus ou moins bien faites. Cependant, 28,18 % trouvent que les résolutions des conflits sont mal faites. Quant à ceux qui pensent que les conflits sont très mal ou très bien réglés, ils sont en nombre très restreint (7,27 % et 2,73 %). Ce qui montre que les stratégies adoptées dans le cadre de la résolution des conflits qui opposent les différents acteurs de ce secteur d'activité ne sont pas efficaces. De ce point de vue un changement de stratégies s'avère nécessaire.

Au regard des résultats auxquels nous sommes parvenus à l'issue de ce travail de recherche, les suggestions ci-dessous sont formulées tant à l'endroit des conducteurs de véhicules, des responsables syndicaux que des agents de sécurité.

3. SUGGESTIONS

Dans le souci de voir diminuer les conflits dans le secteur du transport routier urbain à Cotonou ou du moins rendre bénéfiques des conflits qui y surgiront à travers l'efficacité de leur gestion, nous mettons des approches de solutions que voici à la disposition des différents acteurs qui y interviennent.

a. A l'endroit des conducteurs de véhicules

Nous proposons à toute personne intervenant dans ce secteur d'activité en tant que conducteur de véhicule de :

- Prendre au moins connaissance des règles préliminaires du code de la route et des règles de circulation en milieu urbain ;
- Cultiver la patience et de gérer au mieux leur frustration ;
- Eviter surtout les excès de vitesse, les surcharges, les chargements hors parcs ;
- Respecter les autorités intervenant dans ce secteur.

b. A l'endroit des responsables syndicaux

Nous suggérons de :

- Organiser des séances de sensibilisation à l'endroit des conducteurs de véhicules ;
- Adopter un leadership beaucoup plus démocratique au lieu de celui autoritaire ;

- Choisir des stratégies de résolution prenant en compte les étapes de diagnostic, de planification, de préparation et d'exécution (Cf. H. Kindler, 1993) ;
- Faire de nouvelles options de gestion des fonds des syndicats respectifs afin de rendre la gestion syndicale participative ;
- Suivre des formations en leadership et en gestion des ressources humaines et des organisations.

c. A l'endroit des agents de sécurité routière

Nous proposons de :

- Vulgariser et assurer convenablement le rôle de garant de la sécurité des personnes et des biens qui leur incombe afin de maintenir une bonne réputation auprès des conducteurs de véhicules. Ceci favoriserait la collaboration entre ces deux corps de métiers ;
- Vulgariser les textes régissant la circulation en milieu urbain ;
- Installer des panneaux de signalisation à tous les endroits où il y a nécessité et sensibiliser davantage les usagers de la route sur la signification de chacun de ces panneaux ;
- Faire preuve de probité dans l'exercice de leur fonction afin de gagner la confiance des conducteurs de véhicules ;
- Procéder par le diagnostic des causes, la planification de la stratégie de résolution des conflits, la préparation de la résolution puis l'exécution de la stratégie mise en place pour régler les conflits qui les opposent souvent aux conducteurs de véhicules.

Nous estimons bien que la prise en compte de ces suggestions contribuera au bon fonctionnement du secteur du transport routier urbain à Cotonou à travers la réduction et la meilleure gestion des conflits sociaux qui opposent les différents acteurs de ce secteur.

CONCLUSION

De nos jours, il est fort remarquable qu'en dehors des Technologies de l'Information et de la Communication, le transport a une part importante tant dans le développement économique d'un pays que dans la mise en place et le maintien des relations sociales des différents groupes sociaux qui y vivent.

En ce qui concerne essentiellement les villes en général et celle de Cotonou en particulier, le transport routier notamment, joue un rôle très important dans le déplacement des personnes et des biens. En effet, Cotonou, la capitale économique du Bénin, faut-il le rappeler, est une ville dans laquelle le commerce constitue la principale activité des populations. Dans ce contexte, l'importance du secteur du transport routier n'est plus à démontrer.

Malgré la permanente sollicitude du transport routier pour le bon fonctionnement aussi bien des activités commerciales que des groupes sociaux, ce secteur est fréquemment secoué, comme plusieurs autres secteurs, par des conflits qui opposent ses différents acteurs. Ce qui influe sur les performances dans les services rendus à la population et détériore les relations sociales entre les individus qui y sont impliqués. Ce qui a suscité cette attention particulière portée sur cette problématique de conflits dans ce domaine bien précis. C'est donc dans ce contexte que se situe ce travail de recherche qui s'intéresse prioritairement aux causes et conséquences de ces conflits et aux stratégies à adopter afin de réduire leur nombre et de favoriser une meilleure gestion de ceux qui persistent ou surgiront.

A cet effet, cette recherche s'est fondée sur une principale hypothèse selon laquelle une meilleure connaissance des causes et conséquences des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain contribue à une meilleure gestion de ces conflits et à leur réduction. Cette affirmation

provisoire est soumise à l'épreuve des faits dans la ville de Cotonou à travers principalement, une enquête par questionnaire.

A l'issue de cette étude, nous avons abouti à des résultats relatifs aux trois principaux axes qui y sont explorés, à savoir : les causes, les conséquences et la gestion des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain.

En matière de causes, il se révèle que les conditions de vie et de travail des acteurs du secteur du transport routier à Cotonou, ainsi que le leadership syndical adopté par les responsables syndicaux sont à la base des conflits.

En effet, ces acteurs sont à 79,09 % jeunes avec plus de la moitié d'instruits jusqu'au niveau secondaire au moins et mariés, avec au moins deux enfants. De même, 83 % de ces acteurs ont eu à apprendre un métier ou exerçaient un métier avant de l'abandonner au profit des activités du secteur du transport routier en milieu urbain, à cause du manque d'issue favorable qui rend les charges familiales notamment, insupportables. Dans ces conditions, l'exercice de leurs activités devient frustrant. Ce qui conduit à des conflits qui les opposent.

Pour ce qui est du leadership syndical, la gestion se révèle beaucoup plus autoritaire, avec une mauvaise gestion des fonds qui nourrit surtout les conflits entre conducteurs de véhicules et responsables syndicaux ou entre responsables syndicaux. Cette mauvaise gestion entraîne parfois la convoitise du poste occupé par l'un ou l'autre, aboutissant ainsi aux conflits sociaux sinon interpersonnels.

Se penchant sur les conditions de travail, c'est plutôt le manque de sensibilisation, le non-respect du code de la route, le non-respect des règles de circulation en milieu urbain, l'incivisme des clients ou des collègues conducteurs de véhicules, la non-précision de destination par les clients, le paiement de faux frais qui prennent une place prépondérante dans la mise en place des conflits.

Quelles que soient les causes des conflits opposant les différents acteurs du secteur du transport routier à Cotonou, ceux-ci engendrent des conséquences

aussi bien socioéconomiques que psychosociales qui touchent tant les conducteurs de véhicules, les passagers que la population en général.

Il ressort, en effet, que ces conflits entraînent d'énormes pertes en temps. Et puisque le temps, c'est de l'argent, comme on l'admet généralement, ils sont donc à la base des pertes économiques et du manque de revenus à gagner. Ce qui entrave le développement économique au niveau familial et même sur le plan national.

Par ailleurs, le manque de vigilance et la colère qui sont de probables signes de la frustration conduisent à des accidents de circulation qui entraînent parfois des pertes en vies humaines.

En outre, ces conflits nourrissent la méfiance mutuelle entre conducteurs de véhicules et responsables syndicaux, conducteurs de véhicules et agents de sécurité, conducteurs de véhicules et clients ; ce qui constitue une probable source de conflits ultérieurs.

S'intéressant à la gestion faite des conflits sociaux dans le secteur du transport routier à Cotonou, il est fort remarquable qu'au niveau syndical l'organisation de la gestion des conflits est quasiment inexistante. Cependant, dans des tentatives de règlement de conflits qui s'imposent, l'usage de la force basée sur la position hiérarchique, le rang social ou le statut de chacune des deux parties en conflit, est la stratégie la plus fréquemment utilisée. Ce faisant, les causes pour ne pas dire les réelles causes des conflits ne sont pas identifiées. Ainsi l'efficacité du règlement de ces conflits est remise en cause. De ce point de vue, une meilleure organisation syndicale en particulier et celle de tout le secteur du transport routier urbain participerait à la réduction et à la meilleure gestion d'éventuels conflits qui surgiraient. De plus, la sensibilisation et la mise en place des stratégies adéquates de gestion de conflits sont plus que nécessaires, si tant est que l'on cherche à parvenir à la réduction et à une meilleure gestion des conflits qui opposent les différents acteurs du secteur du transport routier urbain.

La synthèse des résultats de cette étude montre que la réduction et une meilleure gestion d'éventuels conflits dans le secteur du transport routier urbain dépendent de la prise en compte des causes et conséquences qui sont, entre autres, mises en évidence à travers ledit travail de recherche.

Cette étude nous a permis de prendre conscience de la complexité des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain d'une part. D'autre part, les causes de ces conflits méritent encore une attention soutenue de la part de la communauté scientifique. Car, pour que des actions à entreprendre puissent aboutir à la réduction et à une meilleure gestion de ces conflits, l'apport de plusieurs disciplines se révèle indispensable. Ainsi, ce travail n'est qu'une réflexion partielle sur cette problématique. Dans cet ordre d'idées, il se pose d'ailleurs, la question de la réorganisation de ce secteur afin qu'il puisse assurer convenablement et efficacement le transport des personnes et des biens en toute sécurité. Bien évidemment, cette question n'a pas été abordée dans le cadre strict de ce travail ; mais elle peut toutefois faire l'objet d'une recherche ultérieure.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Afrique Conseil (2006). *Monographie de la commune de Cotonou*. Cotonou. 47p.
- Askevis-Leherpeux, F.; Baruch, C. et Cartron, A. (2006). *La Psychologie*. Repères pratiques n°64. Paris. Nathan. 157 p.
- Pierre de Larminat (2007). *Conflits sociaux*. Fiches de lecture. Préparations d'agrégation de sciences économiques et sociales, 6 p.
- Direction de la Prospective et du Développement Municipal : DPDM (2008). *Plan de Développement de la ville de Cotonou (PDC-Cotonou)*. 187 p.
- Doob, L. W. (1984). *La résolution des conflits*. Artigues-près-Bordeaux. Éditions L'Age d'Homme. Coll. Nouveaux horizons. 335 p.
- Dossou, M. B. et Gbedji, R. C. (2005). *La qualité du service de transport urbain à Cotonou : Cas des taxis-motos*. Mémoire de fin de cycle I / ENEAM. Cotonou. 76 p.
- Freud, A. (1969). *Le Moi et les mécanismes de défense*. PUF. Paris. 163p. (Trad. Berman, A.).
- Guidere, M. (2004). *Méthodologie de recherche : Guide du jeune chercheur en Lettres, Langues, Sciences humaines et sociales*. Paris. Ellipses édition Marketing S.A. 227 p.
- Institut National de la Statistique et de l'Analyse Économique : INSAE (2003). *Troisième Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2002 : Synthèse des résultats*. Cotonou. 34p.
- Jeuge-Maynard, I. (dir. gén.) (2008). *Le Petit Larousse illustré*. Grand format. Larousse. Paris. p. 235.

- Kindler, H. (1993). *L'art de gérer les conflits et les désaccords : Etablir le diagnostic, évaluer les causes, clarifier les enjeux*. Noisiel. Presses du management. Collection 50 minutes pour réussir. Bruxelles. 72 p.
- Koubeagbede, K. T. (2007). *Psychologie appliqué au milieu professionnel*. Cours / 3^e année / Psychologie. FLASH / UAC. Abomey-Calavi. 56 p.
- Lewin, K. (1935). *A Dynamic Theory of Personality*. New York. 82 p.
- Studyrama (2010). *Changement social et conflits*. Fiche Cours. Economie. 4p.
- Touraine, A. (2012). *Conflits sociaux*, in « Encyclopædia universalis ». 35 p.
- Viellard, T. (coord. Gén.) (2002). *Dictionnaire Universel*. Paris. Hachette / Edicef. 4^e édition. p. 263.

ANNEXES

ANNEXE I : GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN ADRESSÉ AUX PERSONNES RESSOURCES

1- Avez-vous été une fois témoin d'une mal-compréhension entre les différents acteurs du domaine du transport routier de la ville de Cotonou ?

(**Acteurs** : Conducteurs de taxi-ville, conducteurs de taxi-moto, conducteurs de car ou de bus, agents de sécurité routière, responsables syndicaux, passagers ou clients).

2- Quelles sont souvent les causes de ces mal-compréhensions ou conflits ?

3- Quelles sont les conséquences de ces conflits ?

4- Comment ces conflits se sont-ils dénoués ?

5- Quelle est votre appréciation du règlement de ces conflits ?

ANNEXE II : QUESTIONNAIRES

I- QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX CONDUCTEURS DE VÉHICULES

Dans le cadre de notre mémoire de Maîtrise en Psychologie de la vie sociale et professionnelle, nous vous prions de bien vouloir nous fournir les informations qui nous serviront dans ce travail. Nous vous rassurons que ces informations resteront confidentielles et anonymes. Merci d'avance de votre disponibilité.

I- Identité

Age : Moins de 18 ans 18 à 25 ans 25 à 30 ans 30 à 35 ans
35 à 40 ans 40 à 45 ans 45ans et plus

Situation matrimoniale : Célibataire sans enfant Célibataire avec enfant
Marié

Nombre d'enfants : 00 1- 2 3- 4 5 et plus

Niveau d'instruction : Aucun Primaire secondaire Universitaire

Appartenance sociolinguistique : Fon Goun Adja Mina
Yorouba Idaasha Bariba Dendi Peulh

Religion: Catholique Protestante Islamique traditionnelle Autres.....

Quelle fonction exercez-vous ?

Conducteur de taxi-ville Conducteur de bus/car Conducteur de taxi-moto

Autre métier maîtrisé.....

II- Causes des conflits

1- Votre profession vous permet-elle de satisfaire vos besoins quotidiens ?

Oui Plus ou moins Non

2- Quels sont les principaux problèmes auxquels vous êtes confrontés dans l'exercice de votre fonction ?

Manque de clients Tracasserie routière Coût élevé des taxes

Payement de faux frais rançonnement policier

3- Qui sont ceux qui vous créent souvent des problèmes dans l'exercice de votre fonction ?

Passagers Responsables syndicaux Racoleurs Agents de la mairie

Policiers Agents du CNSR

4- Ces problèmes vous conduisent-ils souvent à des disputes ? Oui Non

5- Ces disputes dégénèrent-elles parfois ? Oui Non

➤ en injures Oui Non

➤ en bagarres Oui Non

➤ en cessation collective de travail Oui Non

➤ en comparution devant les autorités de la sécurité publique Oui Non

6- Qu'est-ce qui facilite souvent la dégénération de ces disputes ?

Colère Problèmes vécus depuis la maison Incivisme des passagers

Incivisme des collègues conducteurs Autres.....

III- Conséquences des conflits

7- Ces conflits qui vous opposent aux différents acteurs du secteur du transport routier urbain ont-ils des conséquences :

- sur vous ? Oui Non
- sur les passagers Oui Non
- sur les agents de sécurité routière Oui Non
- sur la population en général Oui Non

8- Quelles sont ces conséquences ?

- Manque de vigilance Accident de circulation
- Manque de revenu à gagner Retard des clients
- Perte de crédibilité des agents de sécurité Méfiance mutuelle
- Colère excessive Autres

IV- Gestion des conflits

9- En cas de ces conflits, qui sont ceux qui se chargent de leur règlement ?

- Responsables syndicaux Collègues conducteurs de véhicule
- Autorité de la sécurité publique

10- Quelle est votre appréciation du règlement de ces conflits ?

- Très mal Mal Plus ou moins bien Bien Très bien

11- Au cours du règlement des conflits, les réelles causes sont-elles identifiées

- Oui Non

12- Qu'est-ce qui est fait pour éviter que ces conflits ne se reproduisent ?

- Sensibilisation Vulgarisation des textes régissant le secteur du transport routier urbain
- Elaboration de nouveaux textes

Merci de votre franche collaboration.

II- QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX RESPONSABLES SYNDICAUX

Dans le cadre de notre mémoire de Maîtrise en Psychologie de la vie sociale et professionnelle, nous vous prions de bien vouloir nous fournir les informations qui nous serviront dans ce travail. Nous vous rassurons que ces informations resteront confidentielles et anonymes. Merci d'avance de votre disponibilité.

I- Identité

Age : Moins de 18 ans 18 à 25 ans 25 à 30 ans 30 à 35 ans
35 à 40 ans 40 à 45 ans 45ans et plus

Situation matrimoniale : Célibataire sans enfant Célibataire avec enfant
Marié

Nombre d'enfants : 00 1- 2 3- 4 5 et plus

Niveau d'instruction : Aucun Primaire secondaire Universitaire

Appartenance sociolinguistique : Fon Goun Adja Mina
Yorouba Idaasha Bariba Dendi Peulh

Religion: Catholique Protestante Islamique traditionnelle Autres.....

Quelle fonction exercez-vous ? Responsable syndical

Autre métier maîtrisé avant l'occupation de ce poste

II- Causes des conflits

1-Votre profession vous permet-elle de satisfaire vos besoins quotidiens ?

Oui Plus ou moins Non

2- Est-ce que des mal-compréhensions naissent souvent :

➤ Entre vous et les conducteurs de véhicule ? Oui Non

➤ Entre vous et d'autres responsables syndicaux ? Oui Non

3- Qu'est-ce qui est souvent à la base de ces mal-compréhensions entre vous et les conducteurs de véhicules ?

Refus de paiement de ticket Non paiement des taxes Non respect des règlements syndicaux Non respect des règles de chargement Rejet des racoleurs Non respect de votre autorité Rejet de votre personne

4- Qu'est-ce qui est souvent à la base des mal-compréhensions entre vous et les autres responsables syndicaux ?

Envie de prendre votre poste Non maîtrise des textes syndicaux

Non respect des textes syndicaux Gestion des fonds du syndicat

Reproches de mauvaise gestion syndicale Autres.....

III- Conséquences des conflits

5- Ces conflits qui vous opposent aux différents acteurs du secteur du transport routier urbain ont-ils des conséquences :

➤ sur vous ? Oui Non

➤ sur les passagers Oui Non

➤ sur la population en général Oui Non

6- Quelles sont ces conséquences ?

Manque de vigilance Accident de circulation Manque de revenu à gagner Retard des clients Perte de temps Méfiance mutuelle

Manque de revenu dans la caisse du syndicat Mauvaise prestation des conducteurs de véhicules Perte économique pour les passagers

Colère excessive Autres.....

IV- Gestions des conflits

7- Arrivez-vous à régler ces conflits qui naissent entre vous ? Oui Non

8- Quelles sont les stratégies que vous mettez en œuvre ?

Sensibilisation Précision des textes syndicaux Convocation des conducteurs de véhicules à des réunions des responsables syndicaux

Renvoi des conducteurs indisciplinés du parc de chargement

9- Y'a-t-il des personnes chargées du règlement des conflits au sein du syndicat

Oui Non

10- Comment appréciez-vous l'exercice de leur fonction ?

Très mal Mal Plus ou moins bien Bien Très bien

Merci de votre franche collaboration.

III- QUESTIONNAIRE ADRESSÉ AUX AGENTS DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Dans le cadre de notre mémoire de Maîtrise en Psychologie de la vie sociale et professionnelle, nous vous prions de bien vouloir nous fournir les informations qui nous serviront dans ce travail. Nous vous rassurons que ces informations resteront confidentielles et anonymes. Merci d'avance de votre disponibilité.

I- Identité

Age : Moins de 18 ans 18 à 25 ans 25 à 30 ans 30 à 35 ans
35 à 40 ans 40 à 45 ans 45ans et plus

Situation matrimoniale : Célibataire sans enfant Célibataire avec enfant
Marié

Nombre d'enfants : 00 1- 2 3- 4 5 et plus

Niveau d'instruction : Aucun Primaire secondaire Universitaire

Appartenance sociolinguistique : Fon Goun Adja Mina
Yorouba Idaasha Bariba Dendi Peulh

Religion: Catholique Protestante Islamique traditionnelle Autres.....

Quelle fonction exercez-vous ?

Policier Agent du CNSR Autres

II- Causes des conflits

1- Dans l'exercice de votre fonction arrive-t-il des mal-compréhensions entre vous et les conducteurs de véhicules à 4, 3 ou 2 roues de transport en commun ? Oui Non

2- Qu'est-ce qui est souvent à la base de ces mal-compréhensions ?

Non respect du code de la route Surcharge Pièces non à jour

Non paiement des taxes Non paiement de ticket auprès de leurs syndicats

III- Conséquences des conflits

3- Y'a-t-il des conséquences qui découlent de ces mal-compréhensions ?

➤ Pour vous ? Oui Non

- Pour les conducteurs de véhicule ? Oui Non
- Pour les passagers ? Oui Non
- Pour la population en général ? Oui Non

4- Quelles sont ces conséquences ?

Colère Manque de vigilance Revenu en manque Perte de temps Accident de circulation Crise de confiance entre conducteurs et agent de sécurité routière Retard des passagers à leur lieu de travail Dépenses supplémentaires de la part des conducteurs Autres.....

IV- Gestion des conflits

5- Comment arrivez-vous à régler ces mal-compréhensions ?

Affichage de votre autorité Explication ce qui doit être aux conducteurs
Mise en évidence des causes de la mal-compréhension

6- Que faites-vous pour éviter ces mal-compréhensions entre vous et les usagers de la route ?

Sensibilisation Répression Vulgarisation des textes régissant le transport routier urbain Installation des panneaux de signalisation

Merci de votre franche collaboration.

ANNEXE III : TABLEAUX STATISTIQUES

Tableau I : Répartition des acteurs du secteur du transport routier urbain enquêtés

Acteurs	Effectif	Fréquence (en %)
Conducteurs de taxi-moto	50	45,46
Conducteurs de taxi-ville	30	27,27
Conducteurs de bus / car	14	12,73
Responsables syndicaux	06	05,45
Agents de sécurité	10	09,09
Total	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau II : Répartition des enquêtés selon leur tranche d'âge

Tranche d'âge (en ans)	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
Moins de 18	00	00	00	00	00,00
] 18-25]	11	00	00	11	10,00
] 25-30]	22	00	02	24	21,82
] 30-35]	18	01	04	23	20,91
] 35-40]	23	03	03	29	26,36
] 40-45]	12	02	01	15	13,64
] 45 et + [08	00	00	08	07,27
Total	94	06	10	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau III : Répartition des enquêtés selon leur niveau d'instruction

Niveau d'instruction	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
Aucun	21	01	00	22	20,00
Primaire	19	01	00	20	18,18
secondaire	49	04	07	60	54,55
Universitaire	05	00	03	08	07,27
Total	94	06	10	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau IV : Répartition des enquêtés selon leur appartenance sociolinguistique

Ethnie	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
Fon	19	03	03	25	22,73
Adja	17	01	02	20	18,18
Goun	12	01	01	14	12,73
Yorouba	10	01	02	13	11,82
Mina	11	00	00	11	10,00
Idaasha	09	00	00	09	08,18
Bariba	07	00	01	08	07,27
Dendi	05	00	01	06	05,45
Peulh	04	00	00	04	03,64
TOTAL	94	06	10	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau V : Répartition des enquêtés selon leur religion

Religion	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
Catholique	51	02	03	56	50,91
Autres religions chrétiennes	11	01	02	14	12,73
Protestante	09	01	01	11	10,00
Islamique	13	00	02	15	13,64
Traditionnelle	04	01	01	06	05,45
TOTAL	94	06	10	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau VI : Répartition des enquêtés selon leur situation matrimoniale

Situation matrimoniale	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
Célibataire sans enfant	16	00	02	18	16,36
Célibataire avec enfant(s)	13	02	01	16	14,55
Marié sans enfant	11	00	02	13	11,82
Marié avec enfant(s)	54	04	05	63	57,27
Total	94	06	10	110	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau VII : Répartition des enquêtés selon leur charge filiale

Nombre d'enfants	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Effectif	Fréquence (en %)
1 à 2	31	02	03	36	45,57
3 à 4	27	03	02	32	40,51
5 et +	09	01	01	11	13,92
Total	67	06	06	79	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau VIII : Répartition des conducteurs de véhicule et responsables syndicaux enquêtés selon les métiers appris antérieurement

Métiers	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Effectif	Fréquence (en %)
Aucun	15	02	17	17,00
Couture	09	00	09	09,00
Cuisine	07	00	07	07,00
Conduite de véhicule à 4 roues	13	03	16	16,00
Enseignement	02	00	02	02,00
Floriculture	04	00	04	04,00
Maçonnerie	08	00	08	08,00
Mécanique	13	01	14	14,00
Menuiserie	08	00	08	08,00
Topographie	05	00	05	05,00
Autres	10	00	10	10,00
Total	94	06	100	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau IX : Répartition des enquêtés selon la satisfaction des besoins

Satisfaction	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Total	Fréquence (en %)
Oui	20	01	21	21,00
Plus ou moins	49	03	52	52,00
Non	25	02	27	27,00
Total	94	06	100	100,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau X : Répartition des enquêtés selon les causes des conflits

Causes	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Total	Fréquence (en %)
Non paiement de ticket (4roues)	39	06	04	49	44,55
Non paiement de taxes	58	05	03	66	60,00
Non respect des règles de chargement	36	06	05	47	42,73
Colère	68	03	02	73	66,36
Manque de considération	80	02	04	86	78,18
Chargement hors parcs (4 roues)	38	05	----	43	43,00
Mauvaise gestion des fonds du syndicat	61	02	----	63	63,00
Mauvaise gestion syndicale	53	03	----	56	56,00
Non-maîtrise des textes syndicaux	37	05	----	42	42,00
Non respect des textes syndicaux	41	04	----	45	45,00
Non respect du code de la route	48	----	10	58	55,77
Surcharge	45	----	08	53	50,96
Pièces non à jour	48	----	09	57	54,81
Exigences des racleurs (Conducteurs de 4 roues)	12	----	----	12	27,27
Coût élevé des taxes	27	----	----	27	28,72
Paiement de faux frais	52	----	----	52	55,32
Rançonnement policier	49	----	----	49	52,13
Influence des problèmes personnels	34	----	----	34	36,17
Incivisme des clients ou des collègues	76	----	----	76	80,85

Non précision de destination (clients)	73	----	----	73	77,66
Non respect de l'autorité de responsable syndical	----	02	----	02	33,33
Rejet de la personne du responsable syndical	----	04	----	04	66,67
Envie de prendre le poste	----	05	----	05	83,33

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau XI : Répartition des enquêtés selon les conséquences des conflits

Conséquences des conflits	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Total	Fréquence (en %)
Colère (excessive)	77	04	04	85	77,27
Manque de vigilance	83	05	08	96	87,27
Revenus en manque	66	04	05	75	68,18
Dépenses supplémentaires de la part des conducteurs	74	03	04	81	73,64
Perte de temps	89	06	09	104	94,55
Retard des passagers à leur lieu de travail	85	05	07	97	88,18
Accidents de circulation	63	04	06	73	66,36
Méfiance mutuelle	71	05	03	79	71,82
Crise de confiance entre conducteurs et agents de sécurité routière	82	----	05	87	83,65
Crise de confiance entre conducteurs et responsables syndicaux	78	02	----	80	80,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau XII : Répartition des enquêtés selon leur appréciation de la gestion des conflits

Gestion des conflits		Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Total	Fréquence (en %)
Identification des réelles causes	Oui	36	03	04	43	39,09
	Non	58	03	06	67	60,91
Appréciation du règlement des conflits	Très mal	07	01	00	08	07,27
	Mal	27	02	02	31	28,18
	Plus ou moins bien	49	02	05	56	50,91
	Bien	09	01	02	12	10,91
	Très bien	02	00	01	03	02,73

Source : Enquête terrain, Août 2012.

Tableau XIII : Répartition des enquêtés selon les stratégies de gestion des conflits

Modes de gestion des conflits	Conducteurs de véhicule	Responsables syndicaux	Agents de sécurité	Total	Fréquence (en %)
Sensibilisation	36	04	06	46	41,82
Vulgarisation des textes régissant le secteur du transport routier urbain	14	02	03	19	17,27
Convocation des conducteurs de véhicules à des réunions syndicales	25	03	----	28	28,00
Précision des textes syndicaux	12	04	----	16	16,00
Elaboration de nouveaux textes	08	05	----	13	13,00
Installation des panneaux de signalisation	51	----	08	59	56,73
Affichage d'autorité	----	05	06	11	68,75
Explications aux conducteurs de véhicule	----	03	04	07	43,75
Renvoi des conducteurs indécents du parc de chargement	----	03	----	03	50,00
Répression	----	----	06	06	60,00

Source : Enquête terrain, Août 2012.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	i
<i>REMERCIEMENTS</i>	iv
<i>LISTE DES GRAPHIQUES</i>	vi
<i>LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS</i>	vii
INTRODUCTION.....	1
PREMIÈRE PARTIE : CONTEXTE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE.	5
CHAPITRE I : CONTEXTE THÉORIQUE.....	6
1. PROBLÉMATIQUE.....	6
2. JUSTIFICATION DU CHOIX DU SUJET.....	8
3. OBJECTIFS.....	9
a. Objectif général.....	9
b. Objectifs spécifiques.....	9
4. HYPOTHÈSES.....	9
a. Hypothèse générale.....	10
b. Hypothèses spécifiques.....	10
5. CLARIFICATION CONCEPTUELLE.....	10
a. Conflit.....	10
b. Transport routier.....	11
c. Véhicule.....	11
d. Zémidjan.....	12
e. Leadership.....	12
6. REVUE DE LITTÉRATURE.....	12

CHAPITRE II : CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	17
1. POPULATION CIBLE ET ÉCHANTILLONNAGE.....	17
2. TECHNIQUES ET INSTRUMENTS DE COLLECTE DES DONNÉES.....	18
3. ORGANISATION DE LA COLLECTE DES DONNÉES	19
a. Recherche documentaire	19
b. Pré-enquête.....	20
c. Enquête proprement dite	20
4. MODE DE TRAITEMENT DES DONNÉES.....	21
5. DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	21
DEUXIÈME PARTIE : CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE, PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTYERPRÉTATION DES RÉSULTATS	24
CHAPITRE III : CADRE PRATIQUE DE L'ÉTUDE	25
1. BRÈVE PRÉSENTATION DE LA VILLE DE COTONOU	25
a. Historique et situation géographique de Cotonou.....	25
b. Situation sociodémographique.....	26
c. Activités socioéconomiques.....	27
CHAPITRE IV : PRÉSENTATION, ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	29
1. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	29
a. Données sociodémographiques.....	29
b. Données relatives aux conflits sociaux proprement dits.....	36
2. ANALYSE ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	43

2.1- Causes des conflits sociaux dans le domaine du transport routier urbain.....	44
a. La frustration.....	44
b. Mauvaise gestion des fonds syndicaux.....	46
c. La gestion syndicale.....	47
d. La convoitise de poste.....	48
e. Le manque de sensibilisation.....	48
f. L'incivisme.....	49
g. Le non-respect des règles de circulation en milieu urbain.....	51
h. La non-précision de destination.....	52
i. Le paiement de faux frais.....	52
2.2- Conséquences des conflits sociaux dans le secteur du transport routier urbain.....	53
a. Conséquences psychosociales.....	53
b. Conséquences socio-économiques.....	54
2.3- Stratégies de résolution des conflits.....	55
3. SUGGESTIONS.....	57
a. A l'endroit des conducteurs de véhicules.....	57
b. A l'endroit des responsables syndicaux.....	57
c. A l'endroit des agents de sécurité routière.....	58
CONCLUSION.....	59
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	63
ANNEXE I : GUIDE D'ENTRETIEN.....	65
ANNEXE II : QUESTIONNAIRES.....	65
ANNEXE III : TABLEAUX STATISTIQUES.....	72

