

Réformer le transport artisanal

Un catalogue d'actions pratiques
pour les décideurs politiques et les praticiens

Avec le soutien de



Mis en œuvre par



Membre de



Pour plus d'informations

MobiliseYourCity Secretariat, Brussels

www.mobiliseyourcity.net

Courriel: contact@mobiliseyourcity.net

Titre: Réformer le transport artisanal : Un catalogue d'actions pratiques pour les décideurs politiques et les praticiens

Imprimé et distribué par: Novembre 2021

Auteurs: Solène Baffi, Jean-Pierre Lannes

Crédits photos: Prince Akachi, Hammed Okunade, Fikri Rasyid, Tsion Chudnovsky, Kojo Kwarteng, Atharva Tulsi, Yannes Kiefer

Droits d'auteur

Cette publication est soumise aux droits d'auteur du Partenariat MobiliseYourCity et de ses partenaires, auteurs et contributeurs. La reproduction partielle ou totale de ce document est autorisée à des fins non lucratives, sous couvert d'une mention de la source.

Avertissement

Le contenu présenté dans ce document représente l'opinion des auteurs et n'est pas nécessairement représentatif de la position de chacun des partenaires du Partenariat MobiliseYourCity.

Table of contents

Résumé exécutif	5
Présentation des objectifs et de la méthodologie	6
Présentation du catalogue des mesures	7
Liste des mesures	11
Préparer les réformes	11
Réformer le secteur	26
Accompagner les réformes	50
Assurer la mise en œuvre des réformes	65



Résumé exécutif

Ce document s'adresse aux décideurs, praticiens, consultants et responsables des politiques d'intégration dans le secteur des transports urbains pour promouvoir des systèmes globaux de mobilité équilibrés, efficaces et qualitatifs. Il a pour objectif d'aider les acteurs à prendre en compte le transport artisanal selon une approche cohérente et intégrée.

En effet, dans de nombreuses villes du Sud, le transport artisanal représente une part importante des mobilités quotidiennes – voire la seule offre de transport existante. S'il est impossible d'essentialiser le transport artisanal, plusieurs traits communs s'esquissent à l'échelle internationale : ce secteur non-subventionné est composé d'un grand nombre d'opérateurs privés qui proposent un service d'intérêt général. Important pourvoyeur d'emplois, le transport artisanal fournit des services adaptés aux caractéristiques des villes du Sud en raison de leur flexibilité et de leur adaptabilité, mais ils s'assortissent souvent d'une qualité de service médiocre et d'une fiabilité limitée. La difficulté d'introduire des cahiers des charges pour améliorer la qualité de service et l'articulation avec l'ensemble de l'offre de transport, et les conditions de travail précaires des opérateurs justifient la volonté des pouvoirs publics de réformer l'offre de transport artisanal afin de l'intégrer au système de mobilité urbaine. Toutefois, l'introduction de normes et standards ne peut se faire sans préalablement questionner le rôle et la fonction du transport artisanal dans le système de mobilité local, et sans avoir précisément identifié les acteurs de l'écosystème du transport artisanal et leurs intérêts respectifs.

Une première démarche consiste donc à situer les offres existantes au sein de la typologie des différentes formes de transport artisanal qui existent, et qui concernent aussi bien des services de type

transport à la demande très peu régulés, que des offres de transport collectif régulières et régulées. Cette typologie constitue la première étape du diagnostic, étape préalable et indispensable avant la mise en place de politiques de mobilité urbaine durable. À travers le diagnostic, il s'agit donc de connaître et comprendre le secteur artisanal dans toute sa diversité et sa complexité, pour pouvoir définir les mesures les plus adaptées et les plus acceptables pour l'ensemble des acteurs. Les principaux volets sur lesquels portent le diagnostic, à savoir l'offre, les usages, le modèle économique et les structures de gouvernance du secteur sont présentés, tout comme les types de sources mobilisables pour collecter des informations, et les outils d'analyse nécessaires. L'un des principaux résultats attendus est l'identification des forces et des faiblesses du secteur artisanal, afin d'orienter les réformes qui permettront de l'intégrer au système de mobilité en capitalisant ses forces et réduisant ses faiblesses.

A partir du diagnostic, et une fois les objectifs des autorités locales précisés, il est possible d'identifier les leviers sur lesquels s'appuyer pour intégrer l'offre de transport artisanal dans un service public multimodal de mobilité. Ces leviers doivent être identifiés en prenant en compte les conditions d'acceptabilité des mesures et les besoins des citoyens. Le catalogue propose différents types d'actions utiles pour intégrer le transport artisanal, et qui concernent aussi bien la préparation de la réforme, l'élaboration du contenu de la réforme, l'accompagnement du processus de réforme que sa mise en œuvre. Chaque page indique les prérequis nécessaires, les moyens à mobiliser pour la mise en œuvre, des points d'attention, la temporalité de mise en œuvre et des critères d'évaluation. Bien entendu, ces actions sont adaptables en fonction des contextes, et toutes ne doivent pas être nécessairement utilisées. Toutefois, les catégories d'actions sont présentées selon une logique de progressivité : certaines étapes constituent des bases indispensables, tandis que d'autres étapes peuvent être mises en œuvre dans le cadre de projet de réforme plus aboutis et plus ambitieux.

Présentation des objectifs et de la méthodologie

Ce document a été élaboré à destination des décideurs, des praticiens et des consultants responsables des politiques d'intégration dans le secteur des transports urbains pour promouvoir des **systèmes globaux de mobilité équilibrés, efficaces et qualitatifs**. Il a pour objectif d'aider les acteurs à prendre en compte le transport artisanal, en s'appuyant sur des actions solides et une approche cohérente.

Les connaissances et les actions présentées dans ce document ont été élaborées à partir de deux webinaires organisés par MobiliseYourCity en décembre 2020 et février 2021 auprès de cadres et de praticiens de plusieurs villes d'Afrique francophone. Ces deux webinaires n'ont pas eu pour objet de diffuser et partager une connaissance préalablement établie, mais bien de s'inscrire dans une **démarche de co-construction** : il s'agissait de

concevoir ensemble, sur la base des expériences des participants, mais aussi de la connaissance préalablement acquise par les différents acteurs de MobiliseYourCity, les actions permettant d'alimenter la réflexion et l'action au niveau local dans ce domaine.

Considérant qu'aucune politique cohérente ne peut être conduite sans une excellente connaissance et compréhension de la situation de départ, le premier webinaire a été consacré aux méthodes et aux objectifs à prendre en compte dans **l'établissement d'un diagnostic** sur le transport artisanal, notamment (mais pas exclusivement) dans le cadre de l'élaboration des PMUS (Plans de Mobilité Urbaine Soutenable). Le second webinaire a permis de présenter et de soumettre à la critique plusieurs actions pré-identifiées comme étant utiles pour mener une réforme du transport artisanal. À partir des retours des participants et des discussions, il a été possible de construire un **catalogue** des actions pouvant être envisagées pour concourir à l'intégration du transport artisanal dans le système global de mobilité.



Présentation du catalogue des mesures

Dans ce document, chaque page présente une action qui peut être mise en place ; ces 48 actions sont regroupées selon 15 catégories d'actions différentes, elles-mêmes regroupées en quatre grandes phases :

- Préparer les réformes,
- Réformer le secteur du transport artisanal,
- Accompagner les réformes,
- Assurer la mise en œuvre des réformes.

Une réforme du transport artisanal nécessite presque toujours la **négociation d'un accord** entre la puissance publique et les opérateurs du transport artisanal, par lequel des avantages sont accordés aux opérateurs en échange du respect d'un certain nombre d'obligations. De très nombreux avantages et obligations peuvent être intégrés à l'accord, qui peut lui-même prendre différentes formes, décrites dans les pages ci-dessous (réguler, labelliser, autoriser, contractualiser). **La mise en place d'une forme l'accord « avantages » contre « obligations »** constitue donc un élément central de toute réforme du transport artisanal.

Exemples d'avantages consentis aux opérateurs	Exemples d'obligations imposées aux opérateurs
<p>Droits exclusifs d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concessions d'exploitation (par zones, routes) • Accès exclusif à des gares routières, dépôts,... • Rabattements sur lignes de BRT <p>Aide financière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subvention directe • Accès facilité à des financements/prêts • Réduction de taxes, droits de licences... <p>Autres appuis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information voyageurs, cartographie • Système d'aide à l'exploitation, tracking des véhicules • Système billettique • Aide au renouvellement des flottes • Aménagement de terminaux, points d'arrêt, voies réservées, dépôts, ... • Formation, autre assistance technique en appui 	<ul style="list-style-type: none"> • Obligation de regroupement des opérateurs • Standards minimum quant aux véhicules (plus grands, plus neufs, moins polluants...) • Standards minimum de service : fréquence, amplitude, lignes, arrêt... • Mise en place d'une information voyageurs • Mise en place d'un système de billettique • Tarification fixée par la puissance publique • Standards minimum en matière d'emploi du secteur : salariat, standard de salaires, protection sociale, conditions de travail

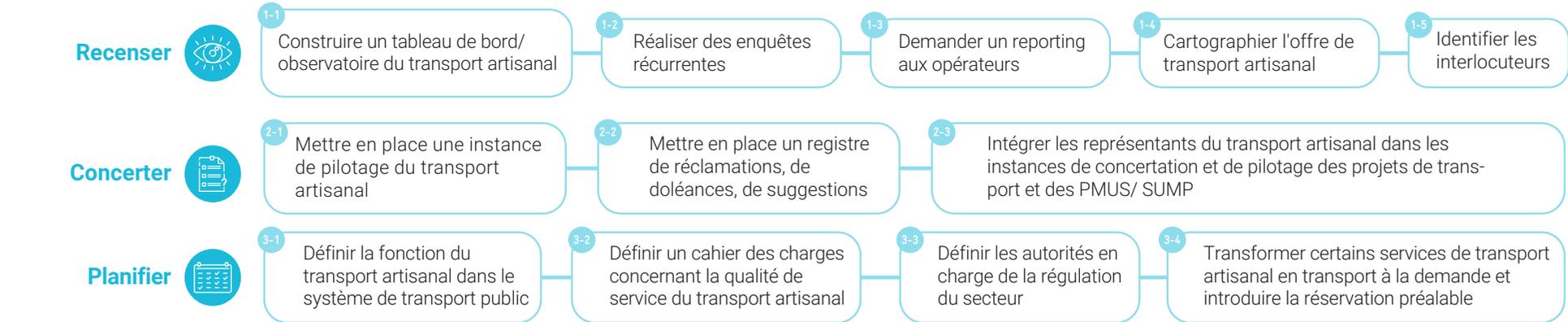
Cette liste d'actions ne prétend pas à l'exhaustivité, et la mise en œuvre d'une réforme du transport artisanal n'implique en aucun cas de mettre en œuvre l'ensemble de ces actions. Celles-ci peuvent être **mobilisées « à la carte »**, selon les besoins identifiés dans le diagnostic, les objectifs fixés dans le cadre d'un PMUS et les moyens dont dispose l'autorité en charge de la réforme du transport artisanal. L'utilisation des actions peut donc se faire de manière adaptable et évolutive, l'intégration du transport artisanal étant pensée sur le long terme. Ainsi, dans chaque page une action est présentée,

avec les prérequis nécessaires, les moyens à mobiliser pour la mise en œuvre, des points d'attention, la temporalité de mise en œuvre et des critères d'évaluation. Des exemples sont mentionnés pour chaque action, afin de faire référence à des exemples existants. Bien entendu, ces actions sont **adaptables** en fonction des contextes, et toutes ne sont pas nécessairement adaptées au contexte ni aux objectifs poursuivis. Toutefois, les catégories d'actions sont présentées selon une **logique de progressivité** : certaines étapes constituent des bases indispensables, tandis que d'autres étapes peuvent être mises en œuvre dans le cadre de projet de réforme plus aboutis et plus ambitieux.

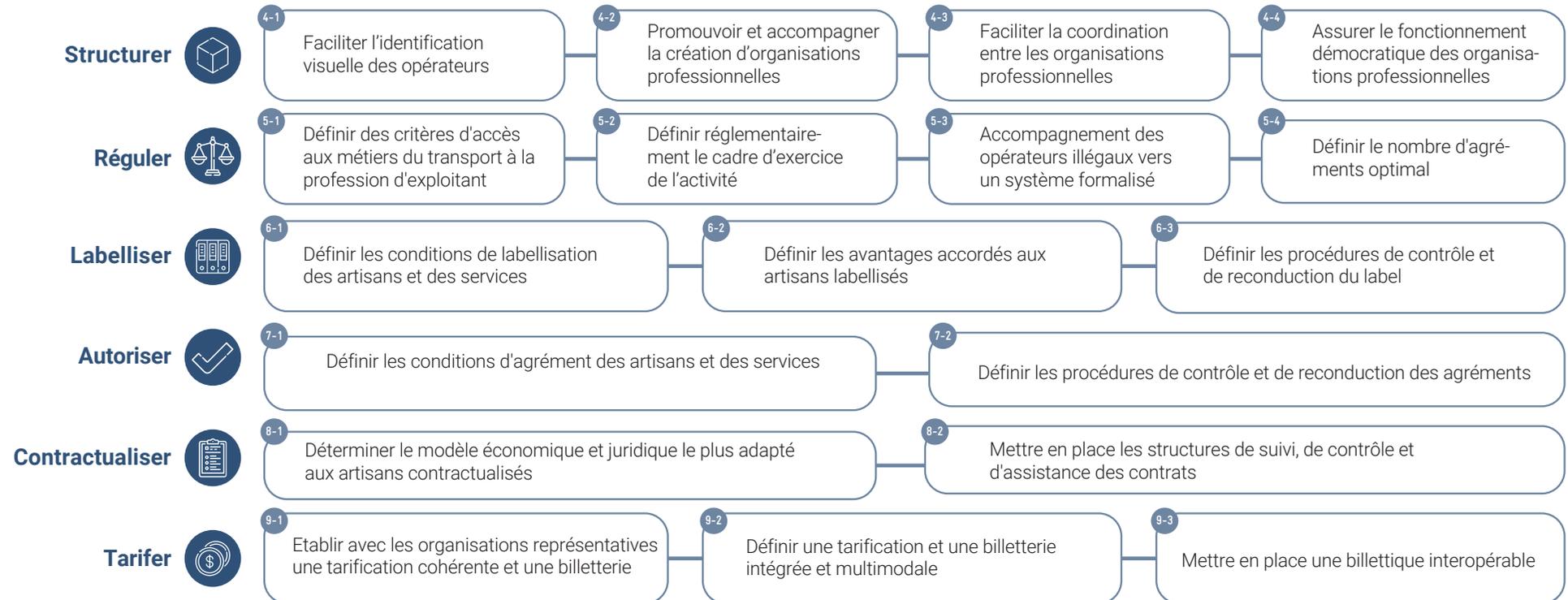


Synoptique du catalogue des mesures

Préparer les réformes



Réformer le secteur du transport artisanal



Accompagner les réformes

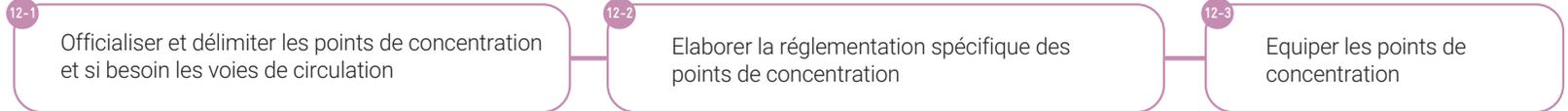
Professionaliser



Informier



Matérialiser



Soutenir



Assurer la mise en œuvre des réformes

Contrôler



Financer



Liste des mesures

Préparer les réformes

Recenser – Pour connaître l'état de l'offre de transport artisanal

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
1-1	Construire un tableau de bord/observatoire du transport artisanal	Élevé	Bas	12	
1-2	Réaliser des enquêtes récurrentes	Élevé	Variable	13	
1-3	Demander un <i>reporting</i> aux opérateurs	Moyen	Bas	14	
1-4	Cartographier l'offre de transport artisanal	Moyen	Moyen	15	
1-5	Identifier les interlocuteurs	Élevé	Bas	16	

Concierter – Pour mettre en place des instances de dialogue et de meilleure compréhension entre les parties

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
2-1	Mettre en place une instance de pilotage du transport artisanal	Élevé	Bas	17	
2-2	Mettre en place un registre de réclamations, de doléances, de suggestions	Moyen	Bas	18	
2-3	Intégrer les représentants du transport artisanal dans les instances de concertation et de pilotage des projets de transport et des PMUS	Variable	Bas	19	

Planifier – Pour définir le type de service et la fonction du transport artisanal au sein d'un système intermodal de transport public

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
3-1	Définir la fonction du transport artisanal dans le système de transport public	Élevé	Variable	20	
3-2	Définir un cahier des charges concernant la qualité de service du transport artisanal	Élevé	Variable	22	
3-3	Définir les autorités en charge de la régulation du secteur	Élevé	/	23	
3-4	Transformer certains services de transport artisanal en transport à la demande et introduire la réservation préalable	Moyen	Variable	24	

RECENSER

Connaître l'état de l'offre
de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Construire un tableau de bord/ observatoire du transport artisanal

Mettre en place un observatoire du transport artisanal au sein des autorités en charge de la planification et de la régulation des transports urbains. Les données collectées concernent l'offre (état du parc, nombre de véhicules en service), le modèle économique (tarifs pratiqués, coût du carburant) ou les structures internes (nombre d'exploitants, mode de fonctionnement) (pour avoir une liste plus complète des indicateurs qui peuvent être intégrés, voir la partie Diagnostic).

A partir de ces données, construire un tableau de bord, ou observatoire, régulièrement actualisé afin d'avoir une connaissance dynamique de l'état de l'offre de transport artisanal. Ce tableau de bord constituera une base de données du transport artisanal dans la ville et nécessitera d'être régulièrement enrichi et mis à jour. Différentes sources sont mobilisées (et enrichies) :

- Collecte de données « internes » (nombre de licences et permis accordés, immatriculation des véhicules, données issues de contrôles techniques)
- Collecte de données régulières par le biais d'enquêtes (cf action 1.2.)

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux et illégaux.
Pré-requis	Identification du lieu de stockage des données et du support matériel.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, et autres en fonction de la situation (forces de l'ordre, représentants d'usagers, de commerçants installés dans les points de concentration...).
Niveau d'effort	Effort financier restreint : création et maintenance de tableurs. Effort humain : équipe composée d'experts thématique et techniciens. Il est important d'inclure la mise à jour régulière (au moins une fois par an) des données dans la fiche de poste.
Niveau d'importance	Elevé. Prérequis essentiel pour connaître le secteur, estimer l'ampleur et l'impact des réformes.
Points d'attention	Pour qu'il soit utile, le tableau de bord doit être actualisé. Veiller à la maintenance du tableau de bord, et à la traçabilité des données (stockage). Intégrer les données collectées aux documents de planification.
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place rapidement à partir des informations dont disposent déjà les différentes autorités en charge de la régulation.
Critères d'évaluation	Nombre d'indicateurs dans la base de données. Fréquence de mise à jour des informations. Utilisation des données par les différents services et institutions en charge de la planification et de la régulation des mobilités.



Exemple, référence

Observatoire des Déplacements Urbains à Ouagadougou (ODUO) pour l'ensemble des mobilités (pas seulement le transport artisanal).

RECENSER

Connaître l'état de l'offre
de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Réaliser des enquêtes récurrentes

Les enquêtes et le travail de terrain sont une des sources utilisées pour alimenter le diagnostic du transport artisanal. Celles-ci sont d'autant plus importantes qu'en l'absence de données formelles faciles à collecter, les enquêtes constituent une des principales sources d'informations. Ces enquêtes reposent notamment sur :

- Des comptages et enquêtes dans des points de regroupement (nombre, fréquence des véhicules, PKO, nombre d'emplois, volume de clientèle par liaison, principales OD, parts de marché du transport artisanal)
- Des comptages en section courantes et enquête montées/descentes aux points d'arrêt
- La cartographie des points de regroupement et de leur fonctionnement
- Le relevé des trajets via GPS
- Des enquêtes auprès des opérateurs, conducteurs (conditions et méthodes de travail) et des passagers (niveau de satisfaction)
- Des enquêtes plus générales menées auprès des citoyens afin de capter la part des déplacements non-réalisés (demande non-satisfaite)

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux et illégaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Les enquêtes doivent alimenter la construction d'indicateurs. Identifier en amont les informations nécessaires à collecter, la méthodologie de la collecte (pour qu'elle soit répétée) et le traitement qui pourra en être fait.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier variable : mise en forme des données collectées via des outils informatiques classiques. Eventuellement mobilisation de GPS et outils informatiques pour conversion des données et cartographie. Effort humain : équipe d'enquêteurs pour réaliser la collecte de données de façon régulière (a minima chaque année).
Niveau d'importance	Elevé. La connaissance de l'état du secteur est un prérequis essentiel pour estimer l'ampleur et l'impact des réformes.
Points d'attention	La méthodologie de la collecte de données doit rester stable et faire l'objet d'une passation approfondie si les équipes d'enquêteurs changent. Intégrer les données collectées aux documents de planification et aux tableaux de bord (action 1-1).
Temporalité	Annuelle préférentiellement.
Critères d'évaluation	Nombre d'indicateurs construits à partir des informations et données collectées. Qualité de la grille d'entretien, existence de données longitudinales.



Exemple, référence

Enquêtes réalisées à Antananarivo dans le cadre du projet PAMU.
Relevés de trace GPS et cartographie : Accra (Accra Mobile), Nairobi (Digital matatus), Le Caire (TransportforCairo), Managua (Mapanica), Dakar pour les O-D.

RECENSER

Connaître l'état de l'offre
de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Demander un reporting aux opérateurs

Le reporting facilite la transmission régulière d'informations de la part des exploitants aux autorités en charge de la planification et de la gestion du transport artisanal. Le reporting a pour objectifs :

- De systématiser la collecte de données du côté des exploitants ; par exemple le taux de remplissage des véhicules, le nombre de courses effectuées chaque jour, les itinéraires parcourus, les tarifs pratiqués, les dépenses courantes (carburant, entretien quotidien, équipement etc.), Les revenus générés...
- D'avoir une bonne connaissance des performances du transport artisanal, des recettes tarifaires etc...
- D'approfondir les connaissances des exploitants concernant la gestion et l'exploitation du service grâce à la visualisation des données et informations.

A partir de cette action, il est notamment possible de construire les comptes d'exploitation des exploitants, d'évaluer les fréquences etc. Cela permet d'améliorer le calibrage des mesures d'intégration du transport artisanal et d'optimiser l'activité des exploitants.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	L'obligation de reporting doit être formalisée (autorisation, agrément, contrat). Il est préférable que les exploitants soient encadrés et aidés par une organisation professionnelle, qui aura validé le format des données demandées.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant.
Niveau d'effort	Effort financier restreint : examen des documents et données fournies, mises en forme et archivage. Effort humain : un ou plusieurs interlocuteurs pour établir le template du fichier de reporting, diffuser, expliciter et faire le suivi avec les exploitants.
Niveau d'importance	Moyen. Information à forte valeur ajoutée, mais les prérequis ne permettent pas toujours facilement de les obtenir, et la fiabilité des informations doit être vérifiée.
Points d'attention	Les informations collectées via le reporting doivent être recoupées avec celles issues des enquêtes de terrain. Veiller à n'imposer que des remontées de données pouvant être réellement collectées par l'artisan sans investissement excessif.
Temporalité	Permanente. Ne pas imposer de périodicité trop élevée.
Critères d'évaluation	Fréquence du reporting et cohérence des informations mentionnées.



Exemple, référence

Comptes d'exploitation à Madagascar dans le cadre du programme PAMU.
Identification des conducteurs de motos-taxis à Douala via les syndicats qui fournissent des chasubles et casques aux artisans.

RECENSER

Connaître l'état de l'offre
de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Cartographier l'offre de transport artisanal

A partir des données d'enquête et/ou des traces GPS, cartographier le réseau de transport artisanal et les principaux points de regroupement et gares.

La cartographie des services réguliers peut se décliner selon deux axes :

- D'une part, c'est un élément de diagnostic et de pilotage pour l'autorité organisatrice. Cette cartographie, issue du diagnostic (objectif 1), devrait être tenue à jour en fonction des informations communiquées par les artisans.
- D'autre part, et bien que la représentation graphique des réseaux de transport à destination des usagers soit rare dans les pays du sud, il peut être intéressant d'expérimenter la réalisation d'une représentation graphique des services de transport, qui pourra être utilisée dans divers lieux de regroupement et sur divers supports. On privilégiera des présentations schématiques, symboliques, permettant à l'utilisateur de faire le lien entre sa destination et le véhicule qui la dessert.

Type de transport artisanal concerné	Services de type régulier.
Pré-requis	Diagnostic de l'offre de transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités de tutelle
Niveau d'effort	Effort financier : moyen, le matériel nécessaire n'est pas très coûteux (matériel informatique, GPS), mais il faut aussi pouvoir stocker et sauvegarder les données créées. Effort humain : moyen, équipe de techniciens informatiques chevronnés pour construire et alimenter la base de données. Celle-ci peut ensuite être alimentée via les informations transmises par les usagers. Il est également possible de s'appuyer sur la communauté Open Street Map locale.
Niveau d'importance	Accessoire. Un outil cartographique est indispensable dans les réseaux très formalisés, mais peut être jugé facultatif dans les systèmes faiblement régulés.
Points d'attention	Nécessité d'un dispositif de mise à jour et d'actualisation.
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Selon le type de support choisi, par exemple : nombre de dépliants distribués avec plan du réseau.



Exemple, référence

Accra, Nairobi (avec choix d'une représentation graphique proche de celle de Londres), villes d'Afrique du Sud, Maputo (plan des *chapas* déployés à proximité des abribus) ...

RECENSER

Connaître l'état de l'offre
de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Identifier les interlocuteurs

Identifier les interlocuteurs appropriés du côté des exploitants. Comprendre si l'organisation et le regroupement des exploitants correspond à une logique territoriale (répartition de la desserte), à une logique opérationnelle (gestion des lieux de stationnement), ou à une logique de représentation (syndicat).

Selon le mode d'organisation, identifier les interlocuteurs idoines, leur faire savoir qu'ils sont considérés comme représentatifs, et engager le dialogue avec eux (cf. action 2-1).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux et illégaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Diagnostic du secteur artisanal et des jeux d'acteurs internes.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisations professionnelles le cas échéant
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Effort humain : identifier des interlocuteurs en charge des discussions et des négociations avec les représentants identifiés dans le secteur du transport artisanal.
Niveau d'importance	Elevé. Etape préliminaire pour mettre en place un dialogue avec les acteurs du secteur.
Points d'attention	Vérifier le degré de représentativité des interlocuteurs identifiés dans le secteur artisanal afin d'éviter que ceux-ci ne portent que les intérêts d'une minorité. Du côté de l'AO, identifier un interlocuteur pérenne pour établir une relation de confiance avec les artisans.
Temporalité	A l'origine du processus, puis à réévaluer régulièrement.
Critères d'évaluation	Nombre de réunions par an. Nombre d'artisans présent. Qualité des échanges, volonté des artisans d'engager la discussion.



Exemple, référence

Reconnaissance des associations formées par les opérateurs pour la gestion des schimo, les points de regroupements pour les taxi-motos à Dar-Es-Salaam.
Identification des acteurs côté pouvoirs publics et organisations professionnelles en Afrique du Sud lors de la mise en place du BRT. Exemple à Cape Town et Johannesburg.
Programme PAMU à Madagascar.
Forum consultatif sur la réforme du transport artisanal à Kampala.

CONCERTER

Mettre en place des instances de dialogue et de meilleure compréhension entre les parties

IMPORTANCE**COÛT**

Mettre en place une instance de pilotage du transport artisanal

Mettre en place une instance de dialogue permanent et de concertation entre les autorités de tutelle, les collectivités locales, et les organes représentatifs des artisans (opérateurs, chauffeurs, membres d'équipage). Cette instance peut prendre diverses formes, telles qu'un Comité de Pilotage se réunissant annuellement ou bi-annuellement, animé par l'Autorité Organisatrice de la mobilité, ou un canal d'information mutuelle et d'échanges permanents entre les parties prenantes.

Cette instance a pour but d'exposer les problèmes rencontrés par toutes les parties, dans l'exercice de la compétence transport ou de l'exercice du métier de transporteur, et de rechercher des solutions ou d'élaborer des plans d'action par le dialogue.

Il ne s'agit en principe pas d'un organisme décisionnaire, mais uniquement consultatif. Toutefois, certaines formes de coopération poussée peuvent permettre d'associer les représentants professionnels qualifiés à la décision, notamment sur les niveaux tarifaires.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, informels, voire si possible illégaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'organes représentatifs de la profession de transporteur artisanal (syndicats, associations, GIE...). A défaut, des réunions ouvertes à tous peuvent être envisagées.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, et autres en fonction de la situation (forces de l'ordre, représentants d'usagers, de commerçants installés dans les points de concentration...)
Niveau d'effort	Effort financier nul ou quasi-nul. Effort humain : nécessite la mise en place d'un référent, technicien de l'autorité de tutelle.
Niveau d'importance	Elevé. Il paraît difficile d'agir efficacement dans ce domaine en l'absence d'une telle instance, permettant d'anticiper les difficultés d'application des mesures envisagées et d'y remédier en y associant les principaux intéressés.
Points d'attention	Veiller à la bonne représentativité des représentants du transport artisanal. Préparer les réunions de façon détaillée, avec un ordre du jour et l'adoption d'un certain formalisme (convocations, feuilles de présence, comptes-rendus et relevés de décisions avec processus de validation...).
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place rapidement dès lors qu'il existe des organes représentatifs de la profession. Des réunions de préfiguration ouvertes à tous peuvent être envisagées.
Critères d'évaluation	Nombre de réunions par an. Nombre de participants. Appréciation de la contribution des artisans dans la mise au point des décisions.



Exemple, référence

Programme PAMU (programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine) à Madagascar.
Exemple de l'AFTU et du CETUD à Dakar.
Plateforme de concertation en Afrique du Sud créée au moment de la transition démocratique (National Taxi Task Team).
Enregistrement des syndicats auprès de la municipalité de rattachement à Accra, dans le cadre du Urban Transport Project de la Banque mondiale.
Comités UKOME dans les principales agglomérations turques : les représentants des associations d'artisans sont invités à titre consultatif à un organisme décisionnaire.

CONCERTER

Mettre en place des instances de dialogue et de meilleure compréhension entre les parties

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en place un registre de réclamations, de doléances, de suggestions

Il est souhaitable de mettre en place un canal permanent et indépendant (c'est-à-dire accessible en-dehors d'un cadre syndical ou organisationnel, et y compris en-dehors de l'Autorité Organisatrice, et géré de façon collégiale) de transmission des réclamations, doléances et suggestions que souhaiteraient émettre les artisans vis-à-vis de l'exercice de leur activité.

Similairement, il peut être utile de mettre en place un canal permanent de réclamations, doléances et suggestions de la part de la clientèle. Les deux canaux sont complémentaires.

Ces canaux d'information peuvent être très utiles à l'Autorité Organisatrice pour pouvoir apprécier, sans mettre en place de moyens humains importants, la réalité de l'exercice du transport artisanal.

Les canaux peuvent être variés : courrier, appli, site web, éventuellement guichet, SMS/code USSD. Dans tous les cas, cette possibilité d'expression doit faire l'objet d'une campagne d'information (par exemple affichage dans les véhicules ou sur les lieux de concentration).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence de ressources humaines en mesure de récolter les doléances, de les synthétiser et de les dispatcher auprès des autorités en mesure d'agir.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, et toutes les parties prenantes en mesure d'intervenir : collectivités locales, représentants professionnels, forces de l'ordre, représentants d'utilisateurs...)
Niveau d'effort	Effort financier nul ou quasi-nul. Quelques frais peuvent être engagés pour la mise en place d'une appli ou d'un site internet, et de campagnes d'information. Nécessite la mise en place d'un référent, technicien de l'autorité de tutelle.
Niveau d'importance	Intermédiaire. L'existence d'un tel canal d'information peut être très précieuse, dès lors qu'on est en mesure d'en limiter les potentiels effets pervers (cf. ci-après).
Points d'attention	Ne pas laisser croire que l'autorité de tutelle a le pouvoir de résoudre tous les problèmes. Être clair sur la vocation de ce service et ne pas susciter de fausses espérances. Ne pas donner suite à des réclamations d'ordre strictement privé ou interpersonnel. Rendre compte et restituer régulièrement, y compris auprès des artisans et des clients, les principaux paramètres des réclamations et les suites données. Adapter les moyens humains au volume du flux à traiter.
Temporalité	Permanente. Une concertation préalable avec les artisans et/ou leurs organisations représentatives est nécessaire.
Critères d'évaluation	Nombre de réclamations par canal et typologie. Taux de réponse ou de traitement des réclamations.



Exemple, référence

Tentative de « grievance plan » à Dar Es Salaam avec les Daladala. Au Kenya, il est possible pour les artisans de faire remonter les doléances via les SACCO (associations d'exploitants).

CONCERTER

Mettre en place des instances de dialogue et de meilleure compréhension entre les parties

IMPORTANCE



COÛT



Intégrer les représentants du transport artisanal dans les instances de concertation et de pilotage des projets de transport et des PMUS

L'Autorité Organisatrice, en charge de l'élaboration du PMUS, peut faire le choix d'associer plus ou moins fortement les représentants de la profession aux instances de concertation voire de pilotage du projet.

Les modalités de cette association, peuvent être multiples et dépendent fortement du niveau de structuration et de qualification de la profession.

Mais dès lors que les mesures du PMUS concernent directement ou ont des incidences sur l'activité de transporteur artisanal, il est préférable que les premiers concernés soient associés en amont à la prise de décision, afin de faciliter la réalisation du diagnostic et de pouvoir évaluer en amont l'acceptabilité des mesures envisagées.

La participation des transporteurs artisanaux aux instances de concertation et de pilotage des PMUS a également pour objectif de faciliter le dialogue entre le secteur artisanal et les exploitants du transport conventionnel.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Elaboration d'un PMUS (ou procédure équivalente). Existence d'organes représentatifs de la profession de transporteur artisanal (syndicats, associations, GIE...). A défaut, des réunions ouvertes à tous peuvent être envisagées.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, et toutes les parties prenantes en mesure d'intervenir : collectivités locales, représentants professionnels, forces de l'ordre, représentants d'usagers...)
Niveau d'effort	Pas d'effort spécifique au-delà de celui indispensable à la réalisation d'un PMUS.
Niveau d'importance	A apprécier en fonction du niveau de structuration du marché. Accessoire si la profession est atomisée et présente de fortes externalités négatives, indispensable si la profession est déjà structurée et joue un rôle important dans le système de desserte.
Points d'attention	Veiller à la bonne représentativité des participants. Ne pas laisser des revendications sectorielles parasiter l'élaboration du PMUS.
Temporalité	Associée à la réalisation du PMUS.
Critères d'évaluation	Qualification de l'apport des représentants des artisans dans la formulation des actions.



Exemple, référence

La plupart des PMUS intègrent des représentants du transport artisanal dans le Comité de Pilotage. Le PMUS de Yaoundé constitue un bon exemple.

PLANIFIER

Définir le type de service et la fonction du transport artisanal au sein d'un système intermodal de transport public

IMPORTANCE



COÛT



Définir la fonction du transport artisanal dans le système de transport public

A l'occasion de l'élaboration d'un PMUS ou de tout autre cadre de réforme des transports, il s'agit d'identifier la fonction actuelle du transport artisanal, de définir la place des différentes formes de transport artisanal dans le schéma multimodal de desserte et de vérifier si certaines d'entre elles peuvent être contractualisées avec l'Autorité Organisatrice.

La démarche comprend trois étapes :

- 1) Elaborer le schéma de desserte multimodal et définir le rôle souhaité pour les différentes formes de transport artisanal ;

Plusieurs configurations existent :

- L'offre de transport artisanal est la seule offre disponible dans tout ou partie de la ville. L'offre de transport peut être organisée dans certains quartiers et/ou certaines plages horaires avec des lignes régulières, et dans certains quartiers et/ou certaines plages horaires comme service à la demande.
- L'offre de transport artisanal complète l'offre de transport public capacitaire. La complémentarité peut s'organiser selon le modèle du « trunk and feeder », le transport artisanal assurant le service de rabattement vers le mode de transport capacitaire.
- Le transport artisanal assure un service parallèle, par exemple une offre de courte-distance (type omnibus) parallèle à l'offre express assuré par le service plus capacitaire.
- Le transport artisanal renforce l'offre de transport public, notamment pendant les heures de pointe et heures creuses, par exemple avec le « peak looping » (renforcement de l'offre de transport public sur certains tronçons en heure de pointe) ou en remplacement, par exemple en heure creuse le transport artisanal est parfois plus adapté pour répondre à une demande plus erratique et moins importante.

Quelle que soit la configuration requise, cette définition devra sans doute s'accompagner d'une restructuration du réseau ou de l'offre de service pour la rendre plus cohérente et plus performante : il est en effet probable que les services proposés se soient additionnés sans coordination d'ensemble, au gré des initiatives individuelles. Cette restructuration devra s'opérer en étroite concertation avec les professionnels concernés, en cherchant à respecter le mieux possible les équilibres économiques actuels. Ce peut être l'occasion de proposer aux artisans des services nouveaux, tels que des services de nuit ou des services premium.

La planification de l'offre de transport artisanal peut s'accompagner par des aménagements urbains, comme la mise en place de voies dédiées pour améliorer les performances en heure de pointe.

- 2) Reconstituer le business plan type des artisans concernés et vérifier qu'il est possible de leur proposer un accord "gagnant-gagnant".

En effet, la rationalisation des transports publics visera souvent à assurer la desserte des grands axes par des transports formels de grande capacité, et à cantonner le transport artisanal dans la desserte fine des quartiers et des localités excentrées. Il n'est donc pas forcément facile de définir un périmètre d'activité suffisant pour garantir la pérennité et le nombre des emplois existants.

- 3) Mettre en place la concertation avec les représentants des artisans pour tester l'acceptabilité du principe d'une contractualisation, parallèlement à la mise au point du modèle contractuel.

Tous les transports artisanaux ne se prêtent pas à une contractualisation. Il convient que plusieurs conditions soient réunies : d'une part que le service rendu soit intégrable dans une offre de transport public, d'autre part que les artisans soient suffisamment structurés et professionnalisés pour accepter et suivre les termes d'un contrat. Selon le rôle dévolu au transport artisanal, différents modes de contractualisation sont privilégiés, comme le monopole ou la concession. Une tarification cohérente doit être établie selon la fonction définie.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Diagnostic du transport artisanal, création de GIE / existence d'organisations professionnelles. Si possible, cartographie du/des réseau(x) de transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la planification, de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant
Niveau d'effort	Effort financier : variable. Selon la fonction accordée au transport artisanal, des aménagements peuvent être nécessaires, ainsi que l'octroi de concessions. Effort humain : important. Intégrer des experts et représentants du secteur artisanal dans l'élaboration des documents de planification.
Niveau d'importance	Elevé. Etape centrale dans l'élaboration d'un plan de mobilité intégré et durable.
Points d'attention	Faciliter l'intermodalité dans le cadre de services complémentaires. Il est préférable de ne pas se lancer dans cette démarche en l'absence d'une volonté politique forte et de moyens techniques de pilotage et de suivi.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Adaptation des documents de planification selon la fonction définie du transport artisanal. Suivi des indicateurs de performance des différents services de transport. Satisfaction des besoins de la demande.



Exemple, référence

Exemple des taxis-clandos à Dakar : le transport informel vient compléter l'offre plus capacitaire sur certaines lignes.
Rôle des minibus dans la Phase 2 du BRT au Cap.
Exemple de Polokwane en Afrique du Sud : plutôt qu'un BRT, des services de minibus opèrent sur certains tronçons avec un service régulier.

PLANIFIER

Définir le type de service et la fonction du transport artisanal au sein d'un système intermodal de transport public

IMPORTANCE



COÛT



Définir un cahier des charges concernant la qualité de service du transport artisanal

Etablir un cahier des charges, en concertation avec les exploitants et les organisations professionnelles, pour limiter les externalités négatives et améliorer la qualité de service.

Les normes du cahier des charges peuvent porter notamment sur :

- La qualité de service (nombre de passagers, fréquence, desserte – itinéraires et points d'arrêt-, information des voyageurs, amplitude horaire)
- La sécurité (vitesse maximale, port du casque, permis obligatoire)
- Type de véhicule (taille, confort, état, motorisation)
- L'environnement (type de carburant utilisé, âge du matériel roulant)
- Les conditions de travail (formalisation de l'emploi, nombre d'heures travaillées par jour, assurance pour le véhicule et le chauffeur)

Pour favoriser le respect des normes par les exploitants, le cahier des charges peut être élaboré en concertation avec les exploitants. Le respect de ces normes pouvant parfois entraîner un manque à gagner pour les exploitants, des compensations peuvent être mises en place ; qu'elles soient financières, ou qu'elles accordent aux opérateurs le droit d'opérer dans certains quartiers, à certaines heures etc. voire même des systèmes de concession.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Etablir un diagnostic pour identifier les externalités positives et négatives du transport artisanal, et le niveau de service attendu.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant
Niveau d'effort	Effort financier : variable (peut nécessiter des mesures de compensation) Effort humain : important. Elaboration en concertation du cahier des charges, instances de suivi des indicateurs.
Niveau d'importance	Elevé.
Points d'attention	Définir des indicateurs précis (émissions de GES, statut des exploitants, nombre de places maximal par véhicule, port du casque obligatoire etc.) en amont pour le suivi du cahier des charges. Instances de suivi internes du respect du cahier des charges.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	A partir d'indicateurs précis identifiés en concertation avec les représentants du transport artisanal. Suivi des indicateurs qui doit être fait au moins annuellement.



Exemple, référence

Sierra Leone Road Transport Corporation's specifications in Freetown.
The Moja Cruise project in eThekwinini (Durban), South Africa.

PLANIFIER

Définir le type de service et la fonction du transport artisanal au sein d'un système intermodal de transport public

IMPORTANCE



COÛT



Définir les autorités en charge de la régulation du secteur

Définir les autorités en charge de la régulation de l'ensemble des services de transport définis comme appartenant au secteur artisanal, et l'étendue de leurs prérogatives.

Cette régulation prend en compte la planification, la gestion et la régulation des services, des équipements, l'élaboration de la réglementation, le dialogue avec les artisans et les organisations professionnelles etc...

Le cas échéant, ces fonctions peuvent donner lieu à la mise à jour du dispositif législatif et réglementaire.

Pour chaque fonction, identifier les moyens en termes de ressources humaines et de ressources matérielles nécessaires. Les besoins doivent être évalués en interne, mais aussi en externe (auprès d'intervenants extérieurs le cas échéant).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux.
Pré-requis	Audit juridique de l'état de la législation et de la réglementation applicable et de son application. Accord entre les parties prenantes (Ministères, collectivités locales, agences...) sur l'organisation de la compétence.
Parties prenantes	Ministères concernés, collectivités locales.
Niveau d'effort	Effort financier lié aux moyens humains mis en œuvre et éventuellement aux budgets d'intervention envisagés. Effort humain : moyen. A évaluer en fonction des moyens déjà disponibles pour la tutelle du transport formel, et du programme d'actions envisagé.
Niveau d'importance	Très élevé. Etape incontournable pour la mise en œuvre d'une politique de mobilité ou d'une réforme.
Points d'attention	Veiller à anticiper sur les besoins qui pourraient exister après le démarrage du projet, pour assurer sa mise en œuvre et son suivi.
Temporalité	En amont du démarrage du projet, puis à évaluer régulièrement.
Critères d'évaluation	Précision de l'identification des besoins et des fiches de poste associées. Organigramme.

PLANIFIER

Définir le type de service et la fonction du transport artisanal au sein d'un système intermodal de transport public

IMPORTANCE



COÛT



Transformer certains services de transport artisanal en transport à la demande et introduire la réservation préalable

Le terme de "transport à la demande", très utilisé en Europe, désigne toutes les formes d'exploitation des services réguliers dans lesquelles la consistance de la prestation s'adapte en tout ou partie aux demandes préalables du client. Les adaptations peuvent porter sur l'itinéraire, les horaires (réservation préalable), la capacité du véhicule, etc... Leur point commun est le principe de la réservation préalable.

Le transport artisanal répond souvent à la définition du transport à la demande, à l'exception de l'absence quasi-généralisée de réservation préalable. Il s'agit donc, dans les réflexions sur l'organisation des services de mobilité, de clarifier ces modes de fonctionnement "souples", flexibles et adaptatifs.

Pour les services de type taxi, il peut s'agir simplement de la communication à la clientèle potentielle du numéro de téléphone de l'artisan. Mais il s'agit surtout de développer les applications de type *e-hailing*, permettant de localiser les véhicules à proximité et de rationaliser l'attribution des courses. L'introduction de ce type d'outils constitue un vecteur puissant pour inciter la profession à se réorganiser, se rationaliser et monter en compétence et en qualité, car elle implique la traçabilité des prestations, la définition préalable du tarif, la possibilité de noter les conducteurs et de faire remonter des plaintes, la nécessité pour les artisans de disposer d'un compte bancaire, etc...

Pour les services se rapprochant d'une ligne régulière, la réservation passera préférentiellement par des centrales, auxquelles les clients peuvent s'adresser par mail, SMS, téléphone, voire appli dédiée. Ces centrales ont pour rôle de recevoir les demandes mais aussi d'attribuer les courses, d'optimiser le groupage et de recueillir les unités d'œuvre réalisées permettant d'établir la rémunération des exploitants. Elles peuvent être organisées par des organisations professionnelles ou des GIE, voire dans certains cas par un organisme public (service municipal, AOM...). Là aussi, la mise en place d'un tel système implique un changement majeur dans l'organisation de la profession, imposant notamment des règles de qualité de service, une totale traçabilité des courses, etc... Elle constitue le stade ultime de l'intégration du transport artisanal dans un système multimodal de transport, permettant par exemple de gérer une tarification intermodale, une information voyageurs intégrée, etc...

Type de transport artisanal concerné

Tous les types légaux, en particulier les services de transport à la demande n'opérant pas sur des lignes fixes.

Pré-requis

Une organisation des artisans très structurée, et une acceptation de la transparence des transactions.
Dans le cas d'une centrale de réservation, définition d'une grille tarifaire générale, si possible intermodale (dans ce cas, nombreux autres pré-requis, cf. action 9-2)

Parties prenantes

Organisations professionnelles / Exploitants / Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal

Niveau d'effort	<p>Effort financier : les applications de <i>e-hailing</i> reposent sur un modèle privé par lequel le développeur de l'application se rémunère par une commission sur chaque course ; il n'y a donc pas d'investissement public à prévoir.</p> <p>Les services de type ligne nécessitent la mise en place de possibilités de réservation, qui peuvent prendre de multiples formes (depuis le seul téléphone de l'artisan jusqu'à des plateformes mutualisées dotées de logiciels d'optimisation des trajets).</p> <p>Effort humain : très variable selon les solutions adoptées. Dans le cas d'une centrale de réservation, des moyens humains adaptés sont à prévoir.</p>
Niveau d'importance	Secondaire. Il s'agit du stade ultime de l'évolution du service de transport artisanal.
Points d'attention	Nécessité d'une évaluation régulière du bon fonctionnement du système, notamment en cas de centrale de réservation.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'exploitants connectés. Evolution du nombre de courses, de voyages commandés, de la part de marché du TA. Evolution du ticket moyen.



Exemple, référence

Pour les services de type taxi / e-hailing : plateforme GoZem en Afrique de l'Ouest, SafeBoda en Afrique de l'Est
 Pour les services de type ligne régulière / centrale de réservation : SWVL en Egypte.

Réformer le secteur

Structurer – Pour promouvoir la création de structures représentatives au sein du secteur artisanal

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
4-1	Faciliter l'identification visuelle des opérateurs	Moyen	Bas	28	
4-2	Promouvoir et accompagner la création d'organisations professionnelles	Élevé	Variable	29	
4-3	Faciliter la coordination entre les organisations professionnelles	Moyen	Bas	31	
4-4	Assurer le fonctionnement démocratique des organisations professionnelles	Élevé	Bas	32	

Réguler – Pour développer le corpus législatif et réglementaire définissant les services légaux et illégaux

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
5-1	Définir des critères d'accès aux métiers du transport à la profession d'exploitant	Élevé	Bas	33	
5-2	Définir réglementairement le cadre d'exercice de l'activité	Élevé	Bas	34	
5-3	Accompagnement des opérateurs illégaux vers un système formalisé	Élevé	Variable	36	
5-4	Définir le nombre d'agrément optimal	Optionnel	Bas	38	

Labelliser – Pour Définir des indicateurs de qualité et privilégier les opérateurs qui satisfont à ces indicateurs

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
6-1	Définir les conditions de labellisation des artisans et des services	Moyen	Personnel	39	
6-2	Définir les avantages accordés aux artisans labellisés	Moyen	Variable	40	
6-3	Définir les procédures de contrôle et de reconduction du label	Moyen	Personnel	41	

Authoriser – Pour contrôler l'exercice de la profession de transporteur et le soumettre au respect de certaines conditions

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
7-1	Définir les conditions d'agrément des artisans et des services	Élevé	Personnel	42	
7-2	Définir les procédures de contrôle et de reconduction des agréments	Élevé	Personnel	43	

Contractualiser – Pour intégrer le transport adapté légal dans l'offre de mobilité via des accords avec l'autorité organisatrice et / ou le transporteur institutionnel

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
8-1	Déterminer le modèle économique et juridique le plus adapté aux artisans contractualisés	Élevé	/	44	
8-2	Mettre en place les structures de suivi, de contrôle et d'assistance des contrats	Élevé	Personnel	45	

Tarifer – Pour mettre en place une tarification cohérente, voire multimodale

	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
9-1	Etablir avec les organisations représentatives une tarification cohérente et une billetterie	Variable	Variable	46	
9-2	Définir une tarification et une billetterie intégrée et multimodale	Élevé	Variable	47	
9-3	Mettre en place une billetterie interopérable	Optionnel	Variable	48	

STRUCTURER

Promouvoir la création de structures représentatives au sein du secteur artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Faciliter l'identification visuelle des opérateurs

Des signes distinctifs sont établis pour faciliter l'identification des artisans formalisés pour les autorités de contrôle.

Pour les deux-roues, le port de chasuble est adapté ; celle-ci est délivrée par l'Autorité Organisatrice ou les organisations professionnelles et permet d'identifier les artisans dont l'activité est encadrée.

Pour les véhicules de plus grande capacité, des licences de couleur ou des plaques d'immatriculation spécifiques sont délivrées pour faciliter l'identification visuelle.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'une réglementation claire concernant les conditions d'obtention de la chasuble, de la licence ou de la plaque d'immatriculation.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Mise en place de matériel dédié par l'Autorité Organisatrice. Effort humain : restreint. Contrôle des conditions d'obtention du matériel du côté de l'AO.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Eviter le développement d'un marché de contrebande du matériel délivré par l'AO. Veiller à effectuer des opérations de contrôle y compris auprès d'artisans disposant des signes distinctifs.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Capacité des forces de l'ordre à identifier les artisans qui opèrent de façon illégale.



Exemple, référence

Chasubles à Kigali, licences de couleur aux Philippines. Casques rouges délivrés par l'application SafeBoda en Ouganda.

STRUCTURER

Promouvoir la création de structures représentatives au sein du secteur artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Promouvoir et accompagner la création d'organisations professionnelles

La création d'une organisation professionnelle repose *a minima* sur une certaine mutualisation des moyens dont disposent les exploitants et une reconnaissance de la part des pouvoirs publics. Cette mutualisation peut par exemple concerner la gestion de la flotte, qui peut se faire de façon partagée, par le biais d'un régulateur mis à disposition par l'organisation professionnelle. Au-delà de l'organisation de l'activité professionnelle, des formes plus poussées de mutualisation permettent d'avoir accès à des facilités financières, d'optimiser l'exploitation des services et de réguler la concurrence, de répondre à des appels d'offres de l'Autorité Organisatrice, voire d'offrir des garanties sociales aux artisans.

Une fois son existence reconnue par les autorités locales, la structure peut prendre en charge tout ou partie des responsabilités suivantes :

- La gestion des licences
- La définition des itinéraires et le cadencement
- La rationalisation des modes d'exploitation
- La mise en commun de ressources financières pour améliorer la capacité d'emprunt des propriétaires (renouvellement du matériel roulant)
- La vérification du respect de normes de sécurité
- La formation des chauffeurs et de l'équipage
- La protection des artisans (assurance, mutuelle) et la régulation des relations entre les exploitants eux-mêmes (entre équipage et propriétaire)
- L'exploitation d'une application de *e-hailing* ou d'une centrale de réservation (cf. action 3-4)

Selon la législation en vigueur, la structure professionnelle peut acquérir une existence juridique de type GIE pour répondre aux marchés publics.

Les pouvoirs publics peuvent accompagner le processus de création des GIE en explicitant le cahier des charges et en facilitant certaines démarches administratives. Dans le cas de projets de transport de masse (type BRT), les appels d'offre peuvent être rédigés de sorte qu'ils soient plus accessibles pour les exploitants regroupés en GIE.

Au-delà des regroupements des exploitants en GIE, l'attention doit également être portée sur les exploitants qui n'ont pas les moyens de rejoindre des GIE existants ou qui préfèrent rester à l'échelle d'une exploitation individuelle. Dans le cas des exploitants qui souhaiteraient rejoindre des GIE, un système d'enregistrement ou de liste d'attente peut être encouragé par les autorités locales. Concernant les exploitants préférant rester à l'échelle d'une exploitation individuelle, ils devront par ailleurs se soumettre à la réglementation en vigueur concernant l'activité du transport artisanal.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Diagnostic du secteur artisanal et des jeux d'acteurs internes.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant

Niveau d'effort	Effort financier : variable, du suivi régulier à l'octroi de prêts ou crédits à des taux avantageux. Effort humain : important. Moment d'instauration d'un dialogue avec les exploitants.
Niveau d'importance	Elevé. Levier central pour l'intégration du transport artisanal.
Points d'attention	Degré de représentativité et connaissance du secteur des représentants des organisations professionnelles. Fonctionnement non démocratique des organisations professionnelles
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Degré de mutualisation des moyens. Obtention du statut d'un statut juridique par les artisans. Capacité à répondre à des appels d'offre émis par les pouvoirs publics.



Exemple, référence

Les camps de moto-taxis à Dar Es Salaam, les GIE créés à Dakar (AFTU), VOC (Vehicle Operating Company) au Cap et à Johannesburg pour exploiter les services de BRT. Exemple aussi dans une ville secondaire, à George en Afrique du Sud où une entreprise a été créée pour rassembler les exploitants de minibus et de bus.

STRUCTURER

Promouvoir la création de structures représentatives au sein du secteur artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Faciliter la coordination entre les organisations professionnelles

Etablir des dialogues réguliers entre les différents regroupements d'exploitants regroupés sous formes de structures professionnelles. Garantir la même qualité de dialogue entre l'AO et les différentes organisations professionnelles.

Faciliter la coordination entre les différentes organisations professionnelles pour limiter la concurrence entre elles et éviter un mode de fonctionnement uniquement vertical ; à terme, faciliter la coopération entre les différents regroupements d'exploitants plutôt que la concurrence. Encourager la création d'instances de dialogue multipartites.

Il est également stratégique de faciliter la discussion entre les exploitants du transport artisanal et les exploitants des services de transport conventionnels, afin d'assurer la meilleure coordination entre ces offres de service, voire envisager des formes de collaboration (sous-traitance).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Diagnostic du secteur artisanal et des jeux d'acteurs internes.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Effort humain : identifier des interlocuteurs en charge des discussions et des négociations avec les représentants identifiés dans le secteur du transport artisanal.
Niveau d'importance	Moyen. Etape préliminaire pour mettre en place un dialogue avec les acteurs du secteur.
Points d'attention	Vérifier le degré de représentativité des interlocuteurs identifiés dans le secteur artisanal afin d'éviter que ceux-ci ne portent que les intérêts d'une minorité d'entre eux. Eviter de favoriser certains groupements d'artisans au détriment d'autres.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Existence de plateformes de discussion entre les organisations professionnelles du secteur. Représentation de l'ensemble des organisations lors des rencontres entre celles-ci.

STRUCTURER

Promouvoir la création de structures représentatives au sein du secteur artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Assurer le fonctionnement démocratique des organisations professionnelles

Veiller au fonctionnement démocratique des organisations professionnelles, à leur représentativité au sein du secteur, et à l'absence d'interférence avec les procédures de régulation des pouvoirs publics.

Pour cela, il s'agit de contrôler plus précisément :

- La conformité des règlements ou statuts des organisations avec la législation en vigueur
- La représentativité des opérateurs rassemblés au sein de l'organisation (via la mise en place de canaux de communication notamment) et l'existence de liens entre ces représentants et le secteur (pour éviter que le fonctionnement de l'organisation soit dicté par des individus déconnectés du secteur) ;
- Le non-dépassement des mandats pour lesquels les représentants de l'organisation sont élus/désignés, et l'existence d'un turn-over au sein de l'organisation pour assurer les fonctions de gestion et de direction
- Le nombre de licences émises par les organisations, et la conformité du nombre de licences avec le nombre de véhicules en circulation (l'utilisation de fichiers numérisés et d'une plateforme de stockage des données facilite ces procédures de contrôle)
- Le paiement de taxes professionnelles ou taxes foncières selon les montants fixés dans la législation
- L'absence de conflit d'intérêt avec des membres des forces de l'ordre et des autorités locales

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'organisations professionnelles identifiées.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Faible, ressources humaines pour effectuer des contrôles et monitorer les modalités de fonctionnement des structures professionnelles.
Niveau d'importance	Important, mesure indispensable pour assurer l'enrôlement des opérateurs, la représentativité des structures professionnelles et la bonne gouvernance du secteur.
Points d'attention	Absence de conflits d'intérêts entre les individus en charge de la régulation au sein des autorités locales, et les membres des organisations professionnelles.
Temporalité	Pérenne.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'opérateurs au sein des organisations professionnelles, qualité du dialogue avec l'ensemble des acteurs de la gouvernance, respect de la législation en vigueur et du cadre réglementaire.

RÉGULER

Développer le corpus législatif et réglementaire définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Définir des critères d'accès aux métiers du transport artisanal

La mise en place de critères d'entrée sur le marché a pour objectif d'instaurer une régulation quantitative et qualitative de l'offre de transport. Cette régulation s'appuie sur l'imposition de conditions pour accéder au marché des transports urbains.

Différents types de mesures peuvent être instaurées :

- Le critère de justification du service : les nouveaux opérateurs doivent prouver que le service qu'ils proposent participe de l'intérêt général, c'est-à-dire qu'il viendra répondre à un besoin non satisfait en l'état actuel par le marché.
- Le contrôle de la solvabilité des exploitants. Les pouvoirs publics accordent des droits d'exploitation uniquement aux exploitants remplissant des conditions d'honorabilité et financières suffisantes, permettant notamment d'espérer un renouvellement des véhicules en temps utile.
- Le contrôle de la compétence des exploitants : réservation aux possesseurs d'un permis, ou conditions de formation initiale (en mécanique notamment).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Connaissance de l'offre de transport existante et de la fonction du transport artisanal dans l'offre de transport urbain, connaissance de la demande. Cahier des charges avec des normes établies, notamment en matière de sécurité et de qualité environnementale. Mise en place de contrôles d'accès à la profession (autorisation, agrément, contractualisation).
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant.
Niveau d'effort	Effort financier : a priori insignifiant. Effort humain : variable. Peut nécessiter la mise en place de services de gestion spécifiques et des ressources humaines supplémentaires.
Niveau d'importance	Elevé.
Point de vigilance	La restriction de l'accès au secteur peut entraîner des difficultés sociales, et ne devrait probablement pas avoir d'effet rétroactif (ou alors par une procédure de validation des compétences et des acquis). Elle peut générer une baisse de l'offre, et donc avoir des conséquences difficiles pour les usagers. La mise en place de mesures de contrôle d'accès au secteur doit être finement monitorée pour réajuster l'offre de transport conventionnel, ou s'effectuer progressivement.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'opérateurs, état du parc.



Exemple, référence

Bogota for the justification of an existing demand, Vietnam for the solvency of the operators. In Kigali, the control of operators' skill is partly ensured by the digital platform SafeMoto, which requires a minimum of 3 years' experience from drivers.

RÉGULER

Développer le corpus législatif et réglementaire définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Définir réglementairement le cadre d'exercice de l'activité

Etablir le cadre réglementaire, en précisant :

- Les conditions d'accès au secteur, à travers la mise en place d'un système de licence, d'agrément ou de permis d'exploitation.

L'obtention de ces documents introduit un contrôle de l'accès à la profession, la régulation du nombre d'exploitants en opération sur le territoire, et permet d'équilibrer l'offre et la demande et d'orienter le développement du marché. Une licence d'exploitation peut être nécessaire pour le propriétaire, le conducteur, le ou les véhicules ou les trois.

- Les conditions d'exercice du métier, qui se définissent a minima par le respect du code de la route.

D'autres critères peuvent être ajoutés, comme l'obligation de suivre une formation ou un niveau de qualification minimum, ainsi que des critères relatifs à la sécurité routière (port du casque, assurance), ou des périmètres d'exercice (certains espaces de la ville peuvent être interdits au transport artisanal). La gestion de la flotte et des points de regroupement peut également être précisée.

- L'entretien du matériel roulant, avec l'obligation de répondre à certains critères (émissions de GES, âge maximum) et/ou l'obligation d'effectuer un contrôle technique à une fréquence régulière.

Outre ces critères qui portent sur la régulation de l'offre, il est aussi possible d'imposer des règles en matière d'assurance des usagers (responsabilité civile) et de protection de l'emploi (type de contrats autorisés, conditions de résiliation, obligations de l'employeur vis-à-vis de l'employé).

La mise en œuvre du cadre réglementaire peut, dans certains cas, être déléguée aux plateformes numériques du secteur de la mobilité urbaine. En particulier, lorsque les autorités locales ont des moyens limités, la mise en place de partenariats public-privé avec ces plateformes les autorise à contrôler le respect du cadre réglementaire par les artisans pour accéder aux services de la plateforme.

Un cahier des charges précis doit alors être établi avec la plateforme numérique, et des audits doivent être organisés régulièrement afin de vérifier la mise en place de procédure de vérification et de contrôle auprès des artisans.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'un cadre réglementaire préexistant et de moyens pour le mettre en œuvre. Etablir le cadre réglementaire en concertation avec les opérateurs, pour éviter le risque de créer des mesures inapplicables et/ou inappliquées, ou de voir une baisse drastique de l'offre de transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant.
Niveau d'effort	Effort financier : faible. Effort humain : important. La mise en place du cadre réglementaire n'est utile et effective que s'il existe des moyens pour le faire appliquer.
Niveau d'importance	Très élevé, voire fondamental.

Points d'attention	<p>Le cadre réglementaire ne doit pas être un catalogue de vœux pieux. Il est établi en conformité avec les moyens dont disposent les autorités locales pour le mettre en application et il doit être réaliste.</p> <p>Vérifier la conformité de l'ensemble du cadre réglementaire (droit pénal, droit du travail, droit des entreprises etc.).</p> <p>Le cadre réglementaire est mis en application progressivement, et il est évolutif : il s'adapte à l'évolution du système de transport urbain, aux besoins des citadins et aux moyens dont disposent les acteurs.</p>
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	<p>Nombre de permis/licences émis et nombre d'opérateurs actifs. Nombre de contrôles techniques effectués chaque année. Nombre d'assurances émises dans le secteur. Nombre de contraventions relatives au non-respect du code de la route par les artisans.</p>



Exemple, référence

Exemple de la plateforme numérique GoZem en Afrique de l'Ouest qui délivre les licences d'exploitation des motos-taxis.

SafeBoda en Afrique de l'Est : les conducteurs doivent respecter un code de conduite (respect du code de la route, utilisation de matériel de sécurité, ponctualité et contrôle des véhicules).

RÉGULER

Développer le corpus législatif et réglementaire définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Accompagnement des opérateurs illégaux vers un système formalisé

La définition d'un cadre réglementaire pour l'exercice de l'activité implique que ceux qui ne le respectent pas soient contraints de faire évoluer leur pratique.

Cela passe par l'instauration et l'application de sanctions telles que des amendes, des retraits de licence ou de permis ou des interdictions d'exercer, qui doivent évidemment être proportionnées aux ressources des opérateurs et ne pas donner lieu à une application arbitraire.

Toutefois, parallèlement à ces mesures, des mesures d'accompagnement peuvent être déployées pour faciliter la migration vers une activité compatible avec la réglementation. Parmi ces mesures, on retient notamment :

- La formalisation : accompagnement des opérateurs dans les démarches administratives (obtention du permis, de critères de qualité, obtention d'un statut de GIE...), certains opérateurs disposant de ressources personnelles limitées pour comprendre des textes de lois et le fonctionnement administratif.
- La professionnalisation : accès à des formations professionnalisantes (cf. action 10-2) ; obtention facilitée de prêts, notamment pour permettre l'achat de matériel roulant aux normes. Cette mesure peut être associée à la mise en place de GIE.
- La sortie du secteur : le rachat des permis et des licences à des tarifs avantageux et l'instauration de compensations peut faciliter la sortie du secteur pour les opérateurs qui ne peuvent pas rentrer dans le cadre réglementaire (cf. action 10-4).
- Le cadre réglementaire, les sanctions associées et les mesures d'accompagnement sont évolutifs et doivent s'adapter à l'évolution du contexte. Par exemple, le développement d'une offre de transport clandestine dans de nouveaux quartiers périphériques peut faire l'objet de mesures d'accompagnement spécifiques pour formaliser l'offre (cas des *taxis-clandos* à Dakar).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types dès lors qu'il existe une pratique illégale ou non réglementaire.
Pré-requis	Existence d'un cadre réglementaire et d'un code pénal. Politique de transport avec une fonction définie pour le transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, exploitants, organisation professionnelle le cas échéant.
Niveau d'effort	Effort financier : variable. L'ensemble des mesures présentées pour faciliter la migration vers le système formel nécessitent des investissements initiaux qui peuvent être rentabilisés sur le temps long (exemple des crédits-baux). Effort humain : important, surtout s'il s'agit de promouvoir l'accompagnement des individus pour formaliser leur activité.
Niveau d'importance	Elevé.
Points d'attention	Existence de ressources humaines pour accompagner la migration des opérateurs clandestins vers une activité formelle.
Temporalité	Permanent, mais plus particulièrement lors de la mise en place de nouvelles réglementations et/ou de nouveaux projets de transport urbain.

Critères d'évaluation

Contrôles pour monitorer l'existence d'une offre de transport illégale/ clandestine.



Exemple, référence

A Accra, les Departement of Transport des municipalités doivent recenser les exploitants qui ne respectent pas la réglementation, et recommander des sanctions appropriées.

RÉGULER

Développer le corpus législatif et réglementaire définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Définir le nombre d'agrément optimal

Avant même de définir une procédure d'autorisation ou d'agrément des artisans, il peut être jugé nécessaire d'encadrer l'activité en définissant à l'avance le nombre d'agrément (ou d'autorisations ou de licences) adapté à l'agglomération, et permettant de concilier au mieux les besoins du service public, l'exercice de la libre entreprise et des conditions de concurrence équilibrées.

La détermination du nombre adéquat d'artisans autorisés passe par un diagnostic de la situation actuelle, portant à la fois sur la qualité de la réponse à la demande de transport et sur l'exercice du métier d'artisan transporteur, puis par la recherche du meilleur compromis entre les différents objectifs ci-dessus, en utilisant notamment la voie de la concertation. Ce nombre peut ensuite évoluer en fonction des projets de transport formels ou du rythme de développement urbain.

Une méthode simple peut consister à « geler » le nombre de véhicules légaux en circulation, puis d'indexer l'évolution des autorisations sur la progression démographique.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'un diagnostic du transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Pas de coût spécifique, en-dehors du coût du diagnostic du transport artisanal.
Niveau d'importance	Facultatif. Cette démarche peut être un puissant moyen de régulation et de contrôle. Elle peut toutefois être jugée contraignante et difficile à faire accepter.
Points d'attention	Risque de susciter un développement du transport clandestin.
Temporalité	Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal, en lien (ou non) avec le développement d'une offre de transport structurée.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'artisans illégaux ou non agréés.

LABELLISER

Définir des indicateurs de qualité et privilégier les opérateurs qui satisfont à ces indicateurs

IMPORTANCE



COÛT



Définir les conditions de labellisation des artisans et des services

Mettre en place un label attestant que l'artisan répond à un certain nombre de critères de qualité de nature à rassurer la clientèle. A la différence de l'agrément, les artisans non labellisés ne sont pas réputés exercer illégalement (les deux notions peuvent d'ailleurs être combinées). Mais l'obtention d'un label, outre son impact commercial direct, peut être associé à un certain nombre d'avantages (cf. 6-2).

Les critères de qualité sont à définir au cas par cas mais peuvent porter sur la qualité et l'âge du véhicule, le niveau de formation du conducteur, la continuité de son service, les retours clients, l'absence d'infractions sanctionnées, etc...

Le label doit être accordé pour une durée limitée (par exemple deux ans) et faire l'objet d'une procédure de renouvellement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence de moyens humains et techniques au sein de l'Autorité Organisatrice pour instruire et contrôler le processus de labellisation.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, et autres en fonction de la situation (forces de l'ordre, représentants d'usagers...)
Niveau d'effort	Effort financier constitué essentiellement par la mise en place de personnels chargés de l'instruction et du contrôle des obligations de qualité.
Niveau d'importance	Intermédiaire. Peut constituer un premier pas vers l'encadrement légal du transport artisanal, ou un complément des procédures d'agrément. S'il est bien appliqué, peut pousser les artisans à des efforts d'amélioration pour récolter les bénéfices commerciaux liés au label.
Points d'attention	Attention aux risques de détournements et de pratiques frauduleuses (achat du label...). Il est préférable de ne pas se lancer dans cette voie si les moyens d'instruction et de contrôle ne peuvent être réunis (risque de perte de valeur du label).
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Nombre de labels délivrés. Nombre de renouvellements. Evolution des parts de marché entre labellisés et non labellisés.

LABELLISER

Définir des indicateurs de qualité et privilégier les opérateurs qui satisfont à ces indicateurs

IMPORTANCE



COÛT



Définir les avantages accordés aux artisans labellisés

L'obtention d'un label de qualité doit pouvoir permettre à l'artisan labellisé de bénéficier d'un avantage concurrentiel significatif.

Cet avantage peut se concrétiser par exemple au niveau :

- De l'affichage du label sur les véhicules et la communication commerciale de l'artisan
- De l'inscription dans des annuaires publics
- De l'accès à des organes de représentation et de concertation
- De droits d'accès à des aménagements publics (gares routières, corridors) ou zones de dessertes spécifiques
- D'avantages fiscaux et financiers

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Indissociable de l'action précédente. Certains avantages peuvent devoir faire l'objet d'adaptations réglementaires. In fine, il pourrait dans certains cas être nécessaire que la labellisation elle-même ait une existence réglementaire.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	L'effort dépend de la nature des avantages finalement retenus : il est quasi-nul pour les actions liées à la communication, mais peut être significatif s'il se traduit par des aides ou des avantages.
Niveau d'importance	Intermédiaire. Si des avantages importants sont accordés aux artisans labellisés, l'effet de levier sur la qualité et la professionnalisation peut s'avérer important.
Points d'attention	Attention aux risques de détournements et de pratiques frauduleuses (achat du label...).
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Evaluation des effets indirects de la labellisation, à déterminer selon les avantages accordés

LABELLISER

Définir des indicateurs de qualité et privilégier les opérateurs qui satisfont à ces indicateurs

IMPORTANCE



COÛT



Définir les procédures de contrôle et de reconduction du label

L'obtention d'un label de qualité n'a de sens que si le respect des critères qui ont permis de l'obtenir est vérifié sur la durée. Il est donc indispensable que ce label ne soit accordé que pour une durée limitée, ni trop courte ni trop longue (par exemple 2 à 3 ans). Mais le respect des critères de labellisation doit pouvoir également être vérifié dans la continuité.

Plusieurs canaux peuvent être envisagés pour assurer ce suivi :

- La réalisation de contrôles inopinés et aléatoires par des agents de l'autorité organisatrice
- L'analyse des remontées des clients (réclamations, enquêtes de satisfaction)
- La mise en place d'un partenariat avec les forces de l'ordre
- Une obligation de transmission régulière de pièces justificatives par l'artisan
- Etc...

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Indissociable des deux actions précédentes.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Effort financier constitué essentiellement par la mise en place de personnels chargés de l'instruction et du contrôle des obligations de qualité, très variable selon les modalités de suivi retenues. Dans tous les cas, l'ensemble du processus de labellisation nécessite de toutes façons quelques moyens humains.
Niveau d'importance	Intermédiaire, mais primordial au sein de l'objectif « labellisation ».
Points d'attention	Il est préférable de ne pas se lancer dans cette voie si les moyens d'instruction et de contrôle ne peuvent être réunis (risque de perte de valeur du label).
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Tous indicateurs représentatifs du mode de contrôle retenu (nombre de contrôles, de réclamations...). Taux de renouvellement du label. Nombre de décisions de suspension du label.

AUTORISER

Contrôler l'exercice de la profession de transporteur et le soumettre au respect de certaines conditions

IMPORTANCE



COÛT



Définir les conditions d'agrément des artisans et des services

Il s'agit de définir limitativement la liste des entreprises, des artisans ou des services autorisés à exercer une activité de transport artisanal, et donc de déterminer administrativement le transport légal et le transport illégal.

On peut regrouper sous cette rubrique différents vocables :

- L'autorisation renvoie plutôt à une simple démarche administrative d'enregistrement, permettant d'exercer librement son activité, avec souvent pour simple pré-requis le respect d'obligations légales ou réglementaires. Elle peut être temporaire ou définitive, gratuite ou payante.
- L'agrément implique un contrôle accru sur les conditions d'exercice de l'activité et sur la nature et la qualité du service rendu. Il implique donc en principe la constitution d'un dossier et d'un projet. Il s'applique donc plutôt à un service qu'à une entreprise ou une personne. Il est préférentiellement temporaire afin d'assurer un suivi du projet, et serait par nature plutôt gratuit.
- La licence est une autorisation d'exercer une activité de transporteur, qui se caractérise par un coût (une licence s'achète et se revend), son caractère non provisoire, et un nombre limité de licences en circulation. Ce terme s'applique plutôt aux services de type taxi.

Ces différents termes peuvent se combiner : par exemple, un taxi bénéficiant d'une licence peut demander un agrément pour exploiter une ligne régulière exploitée par petits véhicules.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Des régimes d'autorisations, d'agrément ou de licences existent déjà dans de nombreux pays. Cette action reste donc à mettre en place dans des agglomérations où aucun contrôle de l'exercice de l'activité d'artisan transporteur n'existe.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Coûts de mise en place et de gestion d'un circuit d'instruction et de suivi des agréments, essentiellement des moyens humains.
Niveau d'importance	Prioritaire. Il paraît très difficile d'agir sur le transport artisanal en l'absence d'un contrôle préalable et d'un recensement de l'activité légale.
Points d'attention	Risque de susciter un développement du transport clandestin.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'artisans exerçant dans un cadre réglementé.

AUTORISER

Contrôler l'exercice de la profession de transporteur et le soumettre au respect de certaines conditions

IMPORTANCE



COÛT



Définir les procédures de contrôle et de reconduction des agréments

Les modalités de contrôle continu des agréments prendront des formes très variables, et plus ou moins lourdes, selon le régime d'autorisation retenu et la nature des conditions d'exercice imposées aux artisans. Toutefois et dans tous les cas, des modalités de contrôle doivent être mises en place pour vérifier que les conditions demandées au départ sont maintenues dans la durée.

Ces conditions peuvent être de nature administrative (être à jour du paiement de taxes et d'impôts par exemple), liées au matériel (exploiter un véhicule âgé de moins de X années ou ayant satisfait à un contrôle technique régulier), ou à la qualité de service (respect des horaires ou des conditions d'exploitation convenues, continuité du service...). Elles peuvent être vérifiées par des contrôles inopinés, par la transmission périodique de justificatifs par l'exploitant, par le traitement de signalements émanant des clients ou des forces de l'ordre, de la même façon que pour le contrôle de la labellisation (cf. 6-3).

Des règles doivent également être mises en place en cas de non-conformité (retrait immédiat de l'agrément, avertissement, délai de rectification, sanction financière...)

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence de régimes d'autorisations, d'agréments ou de licences associés à des conditions d'accès à l'exercice de la profession.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Coûts de mise en place et de gestion d'un circuit d'instruction et de suivi des agréments, essentiellement des moyens humains.
Niveau d'importance	Prioritaire. Il paraît très difficile d'agir sur le transport artisanal en l'absence d'un contrôle continu du caractère réglementaire de l'activité.
Points d'attention	Les conditions d'exercice demandées doivent être adaptées au contexte local pour ne pas susciter un développement du transport clandestin, et demeurer vérifiables. Les manquements doivent pouvoir être sanctionnés de façon dissuasive et proportionnée.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Nombre d'agréments contrôlés (selon le type de contrôle). Nombre de situations irrégulières constatées. Nombre d'agréments retirés.

CONTRACTUALISER

Intégrer le transport adapté légal dans l'offre de mobilité via des accords avec l'autorité organisatrice et / ou le transporteur institutionnel

IMPORTANCE



COÛT



Déterminer le modèle économique et juridique le plus adapté aux artisans contractualisés

Le but de la contractualisation est de fixer les rôles et les obligations de chacune des parties contractantes, dans une perspective gagnant-gagnant. L'Autorité Organisatrice recherche à travers le contrat une bonne complémentarité du transport artisanal avec le transport formel, ce qui suppose que les fonctions du transport artisanal soient délimitées et qu'un suivi de la qualité de service soit mis en place. En regard, l'artisan attend notamment une sécurisation de son activité et de son revenu.

La notion même de transport artisanal implique que le modèle contractuel sera vraisemblablement basé sur le "risques et périls", l'artisan restant seul responsable de ses charges et de ses recettes. Toutefois en regard des obligations mises à sa charge, et pour instaurer un rapport gagnant-gagnant, la puissance publique peut intervenir à divers niveaux : sécurisation de l'activité (garanties d'exclusivité, de numerus clausus...), l'accès à des services (information, applications numériques, soutien logistique (voies réservées, pôles multimodaux...), voire un soutien financier (aides à l'investissement ou au renouvellement des véhicules par exemple).

Type de transport artisanal concerné	Services réguliers, y compris formes souples d'exploitation, mais hors du type taxi.
Pré-requis	Existence d'une offre de transport artisanal suffisamment structurée, à la fois dans son offre (lignes régulières) et dans son organisation professionnelle. Existence d'un PMUS ou d'un plan de développement de la mobilité. Existence d'un cadre juridique encadrant les relations public-privé dans le contexte des transports.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels
Niveau d'effort	Mobilisation de moyens humains et d'expertises pour encadrer la démarche et piloter le processus. Moyens engagés dans le soutien à l'activité (cf. objectif 16)
Niveau d'importance	La contractualisation constitue la forme la plus aboutie d'intégration du transport artisanal dans un système de mobilité globale. A ce sens elle n'est pas forcément appropriée à tous les contextes et nécessite un investissement politique et technique fort. Mais c'est la seule voie qui permet à un système de transport d'atteindre les standards de qualité d'une ville développée.
Points d'attention	Il est préférable de ne pas se lancer dans cette démarche en l'absence d'une volonté politique forte et de moyens techniques de pilotage et de suivi.
Temporalité	La démarche de contractualisation arrive en fin du processus d'intégration, sur des bases (organisationnelles, techniques, juridiques et financières) bien préparées.
Critères d'évaluation	Nombre de contrats signés. Unités d'œuvre contractualisées (entreprises, emplois, véhicules, kilomètres, voyageurs...)



Exemple, référence

Guyane Française : réseau départemental en partie réalisé par contractualisation d'anciennes lignes semi-régulières de taxis collectifs.
Phase 2 de la mise en place du service de BRT MyCiti au Cap, en Afrique du Sud.

CONTRACTUALISER

Intégrer le transport adapté légal dans l'offre de mobilité via des accords avec l'autorité organisatrice et / ou le transporteur institutionnel

IMPORTANCE**COÛT**

Mettre en place les structures de suivi, de contrôle et d'assistance des contrats

De la même façon que pour les actions liées à la labellisation ou à l'agrément, mais de façon encore plus cruciale, l'Autorité Organisatrice doit mettre en place les moyens humains, financiers et techniques permettant :

- De contrôler la bonne exécution des contrats et conventions passés avec les artisans,
- D'appliquer les sanctions prévues par le contrat en cas de manquement,
- De suivre l'activité et d'établir les tableaux de bord et les évaluations nécessaires,
- Mais aussi de jouer leur rôle d'autorité organisatrice en réalisant des actions de conseil, d'assistance, et d'amélioration de l'exercice de l'activité.

Les formes d'organisation peuvent être multiples et doivent s'adapter au contexte. Toutefois, la mise en place de personnels qualifiés chargés exclusivement des relations avec les artisans taxis, et notamment des fonctions de contrôle contractuel et de conseil, paraît une nécessité dans tous les cas de figure.

Type de transport artisanal concerné	Services réguliers, y compris formes souples d'exploitation, mais hors du type taxi.
Pré-requis	Existence de contrats ou de conventions passées entre l'Autorité Organisatrice et tout ou partie des artisans exploitant des liaisons régulières participant au plan de transport.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, artisans.
Niveau d'effort	Mobilisation de moyens humains et techniques pour réaliser les missions décrites ci-dessus. Moyens engagés dans le soutien à l'activité (cf. objectif 13)
Niveau d'importance	Majeure dès lors qu'un processus de contractualisation ou de conventionnement a été mis en place.
Points d'attention	Les personnels chargés du suivi des contrats et conventions avec les artisans devront être hautement qualifiés, et savoir tenir une posture conciliant la rigueur et la bienveillance. Ils devront bien entendu être prémunis contre toute tentative de corruption.
Temporalité	Permanente dès lors que des contrats ou conventions ont été conclues avec les artisans.
Critères d'évaluation	Ratios entre le nombre d'artisans contractualisés et les moyens (humains, financiers) mobilisés. Suivi des pénalités et sanctions éventuelles.

TARIFER

Mettre une place une tarification cohérente, voire multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Etablir avec les organisations représentatives une tarification cohérente et une billetterie

La question de la tarification est un sujet central en matière d'intégration du transport artisanal. Un premier niveau d'action en ce sens consiste à négocier, avec les artisans et leurs organisations représentatives, un ensemble de principes tarifaires destinés à éviter la surenchère sur les prix, que ce soit à la baisse ou à la hausse. Les modalités de cette action, ainsi que leurs résultats, peuvent être multiples. Au minimum, cela peut consister à fixer des prix planchers et des prix plafond pour chaque type de prestation. Au maximum, cela peut déboucher sur un accord général tarifaire fixant par exemple un tarif zonal concentrique.

La question de la billetterie est une question connexe mais importante. Dans la quasi-totalité des cas, les artisans ne délivrent pas de justificatif de paiement. La mise en place d'une billetterie peut contribuer à renforcer la visibilité, la sécurité et la traçabilité du service, et peut constituer un préalable pour permettre d'évoluer ensuite vers des formes de tarification plus élaborées. La mise en place d'une billetterie est un levier très important de réforme du transport artisanal car la traçabilité des revenus tarifaires permet de s'affranchir du « target system » (où le chauffeur paye un montant fixe au propriétaire du véhicule) et d'évoluer vers un fonctionnement où le chauffeur peut être salarié. Cette billetterie peut prendre des formes très simples (reçu sur carnet à souche...) ou plus élaborées, préparatoire à l'implantation d'une billetterie moderne.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modalités différenciées peuvent être envisagées pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Connaissance des comptes d'exploitation des artisans. Existence de canaux de concertation avec les artisans, et préférentiellement d'une forme de relation conventionnelle (labellisation, autorisation, contractualisation) permettant de sanctionner les fraudes constatées. Existence de moyens humains pour animer et contrôler le processus.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, représentants professionnels, artisans, clients.
Niveau d'effort	Mobilisation de moyens humains et techniques pour réaliser les missions décrites ci-dessus. Eventuellement quelques frais de mise en œuvre s'ils ne peuvent être entièrement portés par les artisans.
Niveau d'importance	Variable selon les contextes et le niveau de structuration de l'offre.
Points d'attention	Attention aux risques de fraude. Nécessité de contrôles réguliers par client-mystère.
Temporalité	Permanente dès lors que l'accord a été conclu avec les artisans.
Critères d'évaluation	Suivi des pénalités et sanctions éventuelles.



Exemple, référence

Programme PAMU (Programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine) à Madagascar, AFTU à Dakar.
Accra, avec tarification au kilomètre zonale du BRT, qui correspond aux prix des *trotros* sur les mêmes zones.

TARIFER

Mettre une place une tarification cohérente, voire multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Définir une tarification et une billetterie intégrée et multimodale

Dès lors qu'une tarification cohérente a pu être définie, il est possible d'envisager, dans le cadre d'un plan global de mobilité urbaine (PMUS ou similaire), d'essayer d'intégrer le transport artisanal dans une tarification globale des déplacements.

En effet, si les transports artisanaux se voient confier (comme cela est fréquemment et à juste titre envisagé) la desserte des secteurs enclavés ou excentrés en rabattement sur le réseau structurant, l'intégration multimodale restera imparfaite puisqu'un client qui devra emprunter successivement les deux modes de transport devra payer deux billets, là où un client habitant près d'une ligne structurante n'en payera qu'un.

Les difficultés de l'entreprise sont importantes, puisqu'il faut trouver une forme de péréquation entre les recettes tarifaires du réseau structurant et celles du réseau artisanal, tout en respectant le modèle économique des artisans. Cela suppose un haut degré d'intervention, probablement une contractualisation, voire une forme de coopération entre l'exploitant du réseau structurant et les artisans.

Bien entendu il conviendra de rechercher des solutions à faible technologie, robustes, mais permettant d'obtenir un niveau suffisant de traçabilité et de prévention de la fraude.

A noter : il est possible de ne réaliser cette intégration que sur certains produits (abonnements / abonnements scolaires / tickets unité...).

Type de transport artisanal concerné	Services réguliers, y compris formes souples d'exploitation, mais hors du type taxi.
Pré-requis	Existence de canaux de concertation avec les artisans, et d'un processus de contractualisation. Existence de moyens humains pour animer et contrôler le processus.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, représentants professionnels, artisans
Niveau d'effort	Il s'agit d'un processus complexe qui va nécessiter vraisemblablement, à la fois une étude technique spécifique et un processus de concertation complexe. Selon les solutions retenues, des coûts de mise en œuvre plus ou moins importants peuvent être à prévoir.
Niveau d'importance	L'enjeu est important, mais les difficultés de mise en œuvre font que peu de villes ont pu mener à bien ce processus.
Points d'attention	Attention à la sécurité et à la fiabilité de la solution envisagée, et notamment à la traçabilité des opérations et aux risques de fraude.
Temporalité	Permanente dès lors que l'accord a été conclu avec les artisans.
Critères d'évaluation	Volumes de transactions multimodales. Répartition des transactions multimodales entre artisans et transport structurant.



Exemple, référence

En cours d'élaboration à Dakar avec projet de TER et BRT.

TARIFER

Mettre une place une tarification cohérente, voire multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en place une billettique interopérable

La billettique est l'ensemble des technologies permettant de gérer la tarification d'un service de façon sécurisée, en assurant une traçabilité et un *reporting* des transactions, et en permettant la mise en place de tarifications élaborées telles que le titre intermodal, la carte à décompte, etc...

Dans le cadre du transport artisanal, il est souvent trop ambitieux d'envisager le déploiement de technologies lourdes et onéreuses telles que la mise en place de valideurs magnétiques ou sans contact. En revanche, les avancées récentes permettent d'envisager l'implémentation ou le développement de solutions entièrement gérées par téléphone portable, qui peuvent permettre tant pour l'artisan que pour le client de se libérer des problèmes de monnaie, tout en garantissant la sécurité des transactions et en permettant un retour des informations.

La mise en place d'une billettique dans les villes du Sud n'est sans doute pas une préoccupation majeure de la clientèle. Elle n'a probablement pas un intérêt majeur si elle n'est pas associée à une tarification intermodale. En revanche, en cas de déploiement d'un projet de billettique au niveau du réseau de bus structurant (ou de BRT), il peut être intéressant que l'Autorité Organisatrice questionne son AMO sur les possibilités de doter les artisans d'applications pour smartphones leur permettant d'intégrer le système.

Type de transport artisanal concerné	Services réguliers, y compris formes souples d'exploitation, mais hors du type taxi.
Pré-requis	<p>La mise en place d'une billettique dans le contexte du transport artisanal constitue le tout dernier niveau envisageable en matière d'intégration, et elle suppose que soit préalablement réalisé un haut niveau d'intégration de l'offre de transport artisanal dans un système de mobilité globale, reposant à la fois sur une contractualisation efficace et la mise en place de moyens financiers d'intervention.</p> <p>Une campagne de sensibilisation peut être déployée dans le secteur du transport artisanal, en particulier auprès des conducteurs et des propriétaires de véhicules afin de les convaincre de l'utilité du dispositif et des aspects « gagnant-gagnant ».</p> <p>Des campagnes de sensibilisation peuvent également être déployées auprès des usagers.</p>
Parties prenantes	Autorités de tutelle, représentants professionnels, artisans
Niveau d'effort	<p>Il s'agit d'un processus complexe qui va nécessiter vraisemblablement, à la fois une étude technique spécifique et un processus de concertation complexe.</p> <p>Des formations peuvent être envisagées, en particulier auprès des conducteurs pour les familiariser à l'utilisation des modes de paiement dématérialisés.</p> <p>Selon les solutions retenues, des coûts de mise en œuvre plus ou moins importants seront à prévoir.</p>
Niveau d'importance	La mise en place d'une billettique moderne peut être considérée comme le couronnement d'une politique d'intégration du transport artisanal dans l'offre globale de mobilité. Elle demeure toutefois facultative.
Points d'attention	<p>Attention à la sécurité et à la fiabilité de la solution envisagée, et notamment à la traçabilité des opérations et aux risques de fraude.</p> <p>La mise en place de ce type de dispositif peut créer des crispations internes au secteur, en particulier entre les conducteurs et les propriétaires des véhicules (en particulier lorsque le « <i>target system</i> » prévaut).</p>

Temporalité	Permanente dès lors que l'accord a été conclu avec les artisans.
Critères d'évaluation	Volumes de transactions multimodales. Répartition des transactions multimodales entre artisans et transport structurant.



Exemple, référence

Exemple de Safoboda à Kampala et Nairobi (paiement par mobile et « *e-hailing* » - réservation sur plateforme) pour les taxi-motos.

Tap&Go au Rwanda (carte NFC) et à Yaoundé (carte NFC) pour les bus.

Taxify (Bolt) à Kampala, (paiement par mobile et *e-hailing*) pour les taxi-motos.

Uber à Dar-Es-Salaam et Mombasa (paiement par mobile et *e-hailing*) pour les triporteurs.

Gozem à Lomé (paiement par mobile et *e-hailing*) pour les taxi-motos..

Accompagner les réformes

Professionaliser – Pour mettre en œuvre des activités pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
10-1 Identifier des structures de formation	Moyen	Variable	51	
10-2 Mettre en place des programmes de formation adaptés	Moyen	Moyen	52	
10-3 Promouvoir la mise en place de services partagés	Moyen	Bas	54	
10-4 Accompagner la reconversion des artisans qui ne peuvent s'adapter au nouveau cadre	Élevé	Variable	55	

Informer – Pour développer l'information sur les services de transport artisanal au sein d'une information multimodale

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
11-1 Mettre en œuvre des campagnes de communication	Moyen	Bas	56	
11-2 Mettre en œuvre des outils d'information (site internet, applis)	Moyen	Bas/Moyen	57	
11-3 Définir et contrôler les obligations des opérateurs en matière d'information voyageurs	Élevé	Bas	58	
11-4 Développer une signalétique adaptée	/	Bas	59	

Matérialiser – Pour développer les lieux de concentration du transport artisanal pour améliorer sa visibilité et sa qualité de service, aménager les gares routières ...

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
12-1 Officialiser et délimiter les points de concentration et si besoin les voies de circulation	Moyen	Moyen	59	
12-2 Elaborer la réglementation spécifique des points de concentration	Moyen	Bas	60	
12-3 Equiper les points de concentration	Moyen	Variable	61	

Soutenir – Pour fournir les ressources nécessaires pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
13-1 Mettre en place une politique d'aide à l'investissement ou au renouvellement du matériel roulant	Moyen	Variable	62	
13-2 Accompagner ou faciliter l'acquisition de garanties de protection sociale	Moyen	Bas	63	

PROFESSIONNALISER

Mettre en œuvre des activités pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

IMPORTANCE



COÛT



Identifier des structures de formation

Identifier les structures de formations à destination des opérateurs de transport artisanal. Plusieurs types de structures sont appropriées, par exemple :

- L'autorité organisatrice ou l'autorité en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal
- Les organisations professionnelles (GIE, associations, syndicats, coopératives)

Ces formations peuvent aussi être assurées par des acteurs extérieurs. Dans ce cas, la structure contractante doit établir un cahier des charges précis avec l'organisme en charge de la formation pour déterminer les contenus de la formation, le renforcement de compétences ciblés, le public cible et les modalités de la formation.

Les plateformes de transport à la demande peuvent être des structures appropriées pour dispenser ces formations lorsque les pouvoirs publics leur délèguent une partie de la régulation des opérateurs de transport artisanal.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Définir les attendus de la formation et le public auquel elle s'adresse.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, plateformes de transport à la demande.
Niveau d'effort	Effort financier : variable, en fonction de la structure qui prend en charge la formation. Le cout minimal d'une formation comporte les jours de travail pour établir le cahier des charges, construire le contenu, les jours de réalisation de la formation et le suivi. A minima, il est nécessaire pour l'AO d'établir ou de suivre la constitution du cahier des charges. Effort humain : restreint. Personne en charge du suivi des formations, et intervention possible des experts pertinents au cours de la formation.
Niveau d'importance	Modéré.
Points d'attention	Si la formation est contractualisée, instaurer un contrôle et suivi au sein de l'AO.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Qualité et répliquabilité du cahier des charges.

PROFESSIONNALISER

Mettre en œuvre des activités pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en place des programmes de formation adaptés

Les programmes de formation répondent à des besoins préalablement identifiés. A partir de ces besoins, des objectifs sont élaborés en termes d'acquisition de compétences, à partir desquels l'instance responsable de l'organisation de la formation propose une maquette pédagogique. La formation peut cibler plusieurs types de compétences, par exemple :

- La maîtrise des règles de sécurité et des standards liés à la qualité de service définie en concertation avec tous les acteurs
- Des compétences liées à la fonction ou aux fonction(s) définie(s) pour le transport artisanal dans le cadre du PMUS
- La maîtrise des compétences relatives à la gestion de flotte, à l'exploitation et à la maintenance des véhicules
- Des compétences portant sur le modèle économique de l'activité du transport artisanal, et les modes de financement pérennes du secteur

La sensibilisation à l'utilisation des outils numériques, en particulier lorsque ceux-ci sont mobilisés dans le cadre du PMUS à travers les relevés GPS, la cartographie du réseau et des flux, l'information-voyageur ou encore la billettique.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Les attendus des formations peuvent être définis dans le PMUS (renforcement de capacités). Les besoins de formations sont exprimés par les différentes parties prenantes, et peuvent aussi être identifiés à partir des enquêtes de satisfaction auprès des passagers.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, plateformes de transport à la demande.
Niveau d'effort	Effort financier : moyen. Il s'agit avant tout de mettre en place les plateformes d'échange entre les différents acteurs pour faire émerger les besoins de formation. Les formations sont assurées en interne ou par des organisations spécialisées. Effort humain : restreint.
Niveau d'importance	Modéré. Particulièrement pertinent dans le cadre de programme de professionnalisation.
Temporalité	Permanent.
Points d'attention	Conformité du contenu de la formation avec le cahier des charges. Veiller à la neutralité du/des formateur(s).
Critères d'évaluation	Nombre d'heures de formation dispensées par type. Suivi des compétences des participants à la formation. Enquêtes de satisfaction auprès des participants à la formation et du/des formateur(s).



Exemple, référence

Formation mise en place par UCT au Cap, en Afrique du Sud (Formations sur le management économique, les services réguliers, et la maintenance des véhicules) et à Johannesburg par University of Witwatersrand sur le développement des activités des exploitants dans le cadre des projets de BRT (financement par le projet).

Programme de renforcement de compétences et de service client mis en place par le Department of Transport and national Transport Education et le Training Authority auprès de la KwaZulu Natal Taxi and Commuter, hors financement BRT.

Formation de 5 jours obligatoire pour rejoindre la plateforme numérique SafeBoda en Ouganda délivrée en partenariat avec la Croix-Rouge. La formation porte sur la sécurité, le service client, les premiers secours et la maintenance des taxi-motos. Les conducteurs doivent respecter un code de conduite (respect du code de la route, utilisation de matériel de sécurité, ponctualité et contrôle des véhicules).

PROFESSIONNALISER

Mettre en œuvre des activités pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

IMPORTANCE**COÛT**

Promouvoir la mise en place de services partagés

La mise en place de structures professionnelles vise à faciliter la mise en commun des ressources pour prendre en charge le renouvellement des véhicules mais également à plus long terme des services communs tels que :

- Centrale d'achat
- Entretien et réparation des véhicules
- Information voyageurs
- Gestion de gares routières
- Assistance juridique et sociale

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Instances de dialogue au sein des organisations professionnelles, et entre elles.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Il s'agit avant tout pour l'autorité locale d'encourager la mise en place de telles initiatives. Une aide ponctuelle peut être attribuée, mais en aucun cas il est du ressort de l'autorité de prendre cela en charge. Effort humain : restreint. Une activité de conseil peut être effectuée par les autorités.
Niveau d'importance	Modéré. Particulièrement pertinent dans le cadre de programme de professionnalisation.
Points d'attention	Vérifier que les intérêts de l'ensemble des opérateurs soient assurés (éviter qu'un type de profession bénéficie d'une meilleure protection), vérifier le niveau d'exigence des instances de suivi internes.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Amélioration des conditions de travail. Elargissement des garanties assurées par les organisations professionnelles pour inclure la protection sociale des artisans.



Exemple, référence

Mise en place de ressources partagées à Dakar, avec MECTRANS (Mutuelle d'Épargne et de Crédit des Transporteurs) et TRANSVIE (Mutuelle Sociale des travailleurs des transports) dans le cadre de l'AFTU et du programme de renouvellement du matériel roulant, SENBUS pour l'entretien et la maintenance des véhicules.

PROFESSIONNALISER

Mettre en œuvre des activités pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

IMPORTANCE**COÛT**

Accompagner la reconversion des artisans qui ne peuvent s'adapter au nouveau cadre

La professionnalisation du secteur, la contractualisation des services, les exigences de renouvellement du matériel roulant, la montée en puissance des offres de transport formel, conduiront inéluctablement à une réduction du nombre de professionnels, et à l'impossibilité pour certains de s'adapter aux évolutions nécessaires. Cette évolution risque d'entraîner des mouvements de protestation de la part des professionnels qui se verront interdire de poursuivre leur activité, ainsi que des conséquences sociales.

Il est donc nécessaire de mettre en œuvre des actions en faveur du reclassement de ces professionnels, qui peuvent prendre diverses formes :

- Organisation de bilans de compétences, d'aides personnalisées
- Formation professionnelle : programmes de formation gratuite ou fortement aidée en direction d'autres métiers du transport (transport formel, marchandises, réparation...)
- Aides ou prêts (micro-crédit) pour la création de commerces ou de services artisanaux hors transport
- Négociation de priorités d'embauche dans les entreprises de transport formel (après formation adéquate) ou des secteurs à emplois réservés

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux voire semi-clandestins
Pré-requis	Identification des impacts des mesures envisagées et évaluation du nombre de professionnels concernés
Parties prenantes	Etat / Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal / Entreprises de transport formel / Organismes de formation professionnelle
Niveau d'effort	Effort financier : très variable en fonction des solutions retenues, mais à mettre en balance avec le coût des impacts sociaux. Effort humain : soutenu. Nécessite un accompagnement constant et une évaluation.
Niveau d'importance	Important si une évolution forte (à la baisse) du nombre d'artisans est à prévoir.
Points d'attention	Eviter les effets d'aubaine pour bien réserver les actions mises en œuvre à ceux qui en ont réellement besoin.
Temporalité	Un à cinq ans à partir de la mise en œuvre des mesures ayant conduit à une réduction du nombre d'artisans.
Critères d'évaluation	Evolution du nombre d'artisans. Nombre et proportion d'artisans ayant réussi une reconversion professionnelle.

**Exemple, référence**

Abidjan (étude préalable en cours)

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal au sein d'une information multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en œuvre des campagnes de communication

Marquer l'intégration du transport artisanal dans le système global de mobilité par le lancement de campagnes de communication ciblées permettant de faire connaître la consistance des services et l'action de l'Autorité Organisatrice dans ce domaine.

La consistance de ces actions dépendra évidemment du contenu des politiques mises en œuvre. Il peut s'agir de faire connaître l'offre de transport disponible, les règles d'usage, la tarification recommandée, les actions dans le domaine de la sécurité, etc...

Les formes de ces campagnes peuvent rester très simples : communication dans les médias locaux, campagnes d'affichage, présence sur les réseaux sociaux essentiellement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, mais plus particulièrement approprié pour les services de type régulier.
Pré-requis	Existence d'une politique formalisée d'intervention de l'Autorité Organisatrice dans l'organisation du transport artisanal. Existence de moyens humains en mesure d'impulser et de mettre en œuvre ces campagnes.
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, artisans
Niveau d'effort	Très faible : on choisira préférentiellement des modes de communication gratuits ou peu onéreux (affiches). Eventuellement des agences de communication peuvent être mobilisées. Le principal effort est constitué par la mobilisation de moyens humains pour concevoir les campagnes.
Niveau d'importance	Intermédiaire. De telles campagnes vont affirmer le rattachement du transport artisanal au service public, et peuvent être une contrepartie dans une négociation avec les artisans.
Points d'attention	Attention à veiller à ce que les messages reposent sur des réalités vérifiables.
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Nombre de campagnes. Budgets alloués.

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal au sein d'une information multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en œuvre des outils d'information (site internet, applis)

L'Autorité Organisatrice peut proposer aux artisans la mise en place d'outils mutualisés d'information voyageurs. Cela peut prendre des formes très simples (un standard téléphonique) ou plus sophistiquées (applis smartphones, sites internet).

Ces centrales seront préférentiellement mises en œuvre et gérées par des organismes représentatifs de la profession, sous l'impulsion de l'Autorité Organisatrice. Mais en cas de défaut de tels organismes, il est envisageable que l'Autorité Organisatrice gère elle-même ce service, quitte à demander une cotisation d'un montant approprié aux artisans qui souhaiteraient bénéficier de ces services.

Par extension, ces outils peuvent inclure les centrales de réservation évoquées dans l'action 3-4.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, mais plus particulièrement approprié pour les services de type régulier.
Pré-requis	Adhésion des organisations représentatives au projet. Existence d'une offre suffisamment structurée et organisée, avec des engagements de qualité (au minimum : labellisation)
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, artisans
Niveau d'effort	Faible à modéré. L'essentiel des efforts portent sur les moyens humains mobilisés. Des solutions technologiques (automatisation d'envois de SMS, applis...) peuvent être envisagées à relativement faible coût.
Niveau d'importance	Intermédiaire. De tels outils peuvent apporter un réel service aux artisans, améliorer la visibilité du service, et montrer l'implication de l'Autorité Organisatrice.
Points d'attention	Attention aux risques de fraude de la part des artisans, et au suivi de la qualité de service si le système est géré par un organisme émanant des artisans.
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Nombre d'artisans affiliés. Nombre de réservations. Nombre de réclamations.

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal au sein d'une information multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Définir et contrôler les obligations des opérateurs en matière d'information voyageurs

L'Autorité Organisatrice peut obliger les artisans, notamment dans le cadre d'une procédure de labellisation, d'agrément ou de contractualisation, ou simplement pour pouvoir accéder à certains lieux, à mettre en place un niveau défini d'information voyageurs. Par exemple : des plaques de destination, l'indication d'un horaire de départ, l'affichage des tarifs, l'édition d'un flyer donnant les principales informations sur le service rendu.

Les obligations demandées doivent évidemment s'adapter au milieu concerné, et ne pas engendrer de contraintes que les artisans ne pourraient pas remplir. Il est possible de délivrer de précieuses informations avec une simple ardoise ou un panneau de carton blanc.

Bien entendu l'application de ces obligations devra être contrôlée dans la durée, et des sanctions devront être prévues en cas de manquement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, mais plus particulièrement approprié pour les services de type régulier.
Pré-requis	De préférence, dispositif de labellisation, d'autorisation ou de contractualisation existant. Moyens humains de contrôle (intégrés dans les moyens de contrôle du dispositif de labellisation, autorisation ou contractualisation)
Parties prenantes	Autorités de tutelle, collectivités locales, représentants professionnels, artisans
Niveau d'effort	Faible voire très faible.
Niveau d'importance	Essentiel. Cette simple mesure peut changer fortement le rapport entre les Autorités, les artisans et la clientèle.
Points d'attention	Cette mesure doit être négociée préalablement avec les artisans ou les organismes représentatifs.
Temporalité	Permanente. Peut être mis en place dans le cadre d'un projet global d'amélioration et de contrôle du transport artisanal.
Critères d'évaluation	Taux de conformité des contrôles. Nombre de sanctions pour défaut d'affichage.

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal au sein d'une information multimodale

IMPORTANCE



COÛT



Développer une signalétique adaptée

L'absence de signalétique dédiée au transport artisanal fragilise les conditions de déplacement et la sécurité routière pour l'ensemble des citoyens.

Une signalétique adaptée au(x) mode(s) de transport artisanal existant doit être déployée, aux abords des points de regroupements et gares, et plus généralement dans la ville.

La signalétique s'adresse aux piétons, afin qu'ils soient sensibilisés à l'activité et la circulation de véhicules de transport artisanal. Elle s'adresse également aux opérateurs de transport artisanal, pour déterminer leur placement sur la voirie, les conditions de circulation et de stationnement, les modalités de chargement/déchargement des passagers, en particulier sur les voies de circulation fréquentées.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Identification des points de conflit d'usage et d'insécurité pour les piétons et les usagers des transports.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint, au besoin, déploiement de panneaux et d'enseignes signalétiques adaptées. Effort humain : restreint. Aménageurs et techniciens pour l'identification et la mise en place de la signalétique adaptée, forces de l'ordre pour la mise en application de la signalétique.
Niveau d'importance	A évaluer selon le contexte local.
Points d'attention	Vérifier que la signalétique déployée soit compréhensible par l'ensemble des usagers de la voirie.
Temporalité	Ponctuel.
Critères d'évaluation	Diminution du nombre d'accidents et de conflits d'usage générés par des opérateurs du transport artisanal ou dans/aux abords des lieux du transport artisanal.

MATÉRIALISER

Développer les lieux de concentration du transport artisanal pour améliorer sa visibilité et sa qualité de service, aménager les gares routières ...

IMPORTANCE



COÛT



Officialiser et délimiter les points de concentration et si besoin les voies de circulation

Identifier et faire une typologie des points de regroupement des gares selon leur fonction : chargement/déchargement des passagers, stationnement, maintenance et entretien des véhicules, attente en heures creuses etc.

Selon les fonctions identifiées, prévoir des délimitations et des aménagements adéquats : délimiter l'accès des véhicules à partir des voies de circulation, matérialiser les cheminements et passages piétons, matérialiser les flux de circulation des voyageurs avec marquage au sol, matérialiser les espaces de stationnement de courte durée (chargement/déchargement des passagers) et de longue durée, les espaces de nettoyage et maintenance des véhicules, les espaces de garage. Des espaces délimités pour les commerces peuvent aussi être identifiés et délimités. La signalétique est présente à l'entrée et sortie du site.

Les délimitations sont visibles avec des marquages au sol (si l'espace est revêtu) et une signalétique verticale appropriée.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Données collectées.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : moyen (marquage au sol peu onéreux, la signalétique davantage). Effort humain : moyen, une petite équipe de technicien est mobilisée sur le terrain pour recenser les points de regroupements et gares et identifier leur(s) fonction(s), puis pour effectuer les marquages et délimitations nécessaires.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Le nombre, la localisation et la fonction des points de regroupement et gares peut être amenée à évoluer rapidement et de nouveaux sites peuvent apparaître. Il est nécessaire de procéder régulièrement (au moins une fois par an) à une enquête de terrain pour recenser les points et gares et vérifier leur(s) fonction(s).
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Amélioration des conditions de déplacement au sein des points et gares, amélioration des conditions de circulation des véhicules, diminution du nombre d'incidents.



Exemple, référence

Voies de circulation dédiées pour les minibus à eThekweni (Durban), en Afrique du Sud.

MATÉRIALISER

Développer les lieux de concentration du transport artisanal pour améliorer sa visibilité et sa qualité de service, aménager les gares routières ...

IMPORTANCE



COÛT



Elaborer la réglementation spécifique des points de concentration

En s'appuyant sur les fonctions identifiées de chaque gare/point de regroupement, établir le mode de fonctionnement du site et les besoins en termes de réglementation.

La réglementation du site est ensuite élaborée avec les parties prenantes. Selon le niveau de formalisation des organisations professionnelles et les instances de dialogue existant avec les autorités locales, la réglementation peut être élaborée dans le cadre d'un processus de concertation ou de co-construction si possible, pour impliquer au maximum les acteurs qui auront en charge la gestion du site ultérieurement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Identification des fonctions des points de regroupement et des gares.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Effort humain : moyen, équipe technique et de concertation mobilisée.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Cette action est mise en place à chaque fois qu'un nouveau site est identifié, ou lorsque le besoin est exprimé par les usagers ou les parties en charge de la gestion d'un site. Les points de regroupement peuvent donner lieu à des pratiques non réglementaires et non souhaitables de levée de revenus par des tierces parties (contrôles d'accès, marchandisation des emplacements...). Il importe donc que les systèmes de gestion mis en place prennent bien en compte l'ensemble des pratiques existantes, et que les organisations gestionnaires soient en mesure de les contrôler.
Temporalité	Récurrent.
Critères d'évaluation	Cadre réglementaire cohérent. Applicabilité de ce cadre réglementaire.



Exemple, référence

Elaboration de la réglementation des *schimo* à Dar Es Salaam, où se regroupent les taxi-motos. Les opérateurs constituent des associations à partir de leur utilisation du *schimo* (ou camp), et déposent des commandes d'autorisation auprès des autorités locales, les *mtaa*. La réglementation est alors co-produite, par les opérateurs et les autorités qui reconnaissent ainsi le mode de fonctionnement des opérateurs.

MATÉRIALISER

Développer les lieux de concentration du transport artisanal pour améliorer sa visibilité et sa qualité de service, aménager les gares routières ...

IMPORTANCE**COÛT**

Equiper les points de concentration

A partir de l'identification des fonctions de chaque site, évaluer les besoins en fonction de l'existence de points de chargement/déchargement des passagers (quais), espaces d'attente et espaces d'aisance pour les passagers, espaces de stationnement et d'entretien pour les véhicules, locaux à disposition des organisations professionnelles en charge de la gestion du site, commerces.

En fonction des parties prenantes de chaque site, établir une liste des besoins et des priorités en matière d'équipement.

Selon les décisions prises pour équiper le site, définir par concertation à qui incombent les responsabilités d'entretien et de maintenance et ce qu'impliquent ces responsabilités.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Identification des fonctions de chaque site et des capacités budgétaires dont dispose l'A.O.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : variable, selon les besoins, mais peut être important. Effort humain : restreint, équipe pour lister les besoins, organiser et animer la concertation. Vérifier avec des techniciens les besoins d'entretien et de maintenance des équipements pour les transmettre aux acteurs qui en ont la responsabilité.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Vérifier la répartition égale (ou équitable) des équipements financés entre les différents sites. Eviter qu'une catégorie d'usagers ou une structure professionnelle puisse se sentir lésée.
Temporalité	Récurrent.
Critères d'évaluation	Utilisation et entretien des équipements.



Exemple, référence

Projet-pilote au Cap (quartier de Mitchell's Plain), avec gare équipée et dont la maintenance incombe aux opérateurs. Ils tirent des bénéfices de cela, notamment en percevant les recettes issues des panneaux publicitaires de la gare.

Également exemple du Cap (quartier de Wallacedene) avec gare de minibus équipée de panneaux solaires par la Municipalité pour fournir eau et électricité à moindre coût.

SOUTENIR

Fournir les ressources nécessaires pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...

IMPORTANCE**COÛT**

Mettre en place une politique d'aide à l'investissement ou au renouvellement du matériel roulant

L'autorité organisatrice accompagne les artisans pour faciliter l'obtention de prêts auprès d'investisseurs extérieurs ou de bailleurs. Cela implique la mise en place d'un accompagnement dans les démarches administratives, le suivi des démarches voire une activité de conseil. Dans certains cas, l'AO peut se porter garante de la solvabilité des artisans et effectuer un plaidoyer auprès des bailleurs.

Plus largement, l'Etat peut mettre en œuvre des mesures fiscales ou douanières visant à abaisser le coût d'acquisition des matériels pour les professionnels (baisse des droits de douane, report du paiement de la TVA, etc.).

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'un dialogue et d'instances de discussion entre l'AO et les organisations professionnelles.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : variable (restreint s'il s'agit d'accompagner les démarches, conséquente si l'AO engage des prêts). Effort humain : moyen. Mise en place d'une équipe de suivi, plaidoyer des cadres de l'AO auprès des bailleurs.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	L'Autorité Organisatrice n'a sans doute pas à accorder directement des prêts. Son assistance et son accompagnement auprès des artisans sont toutefois importants pour favoriser le renouvellement du matériel roulant et ainsi améliorer la qualité de service et les conditions de sécurité.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Obtention de prêts ou intégration des artisans dans des programmes de renouvellement de la flotte financés par des bailleurs.

**Exemple, référence**

Accompagnement du CETUD au Sénégal pour obtenir un fonds revolving pour la 3^{ème} phase de renouvellement des cars rapides.

SOUTENIR

Fournir les ressources nécessaires pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...

IMPORTANCE



COÛT



Accompagner ou faciliter l'acquisition de garanties de protection sociale

L'Autorité Organisatrice accompagne les artisans pour faciliter l'acquisition de garanties sociales. Cela implique de favoriser le dialogue en interne, pour que les artisans puissent s'exprimer concernant leurs conditions de travail et leurs besoins auprès des organisations professionnelles, et aussi directement que possible auprès de l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice peut mettre en place une équipe de suivi pour faciliter l'obtention de certains droits et certaines garanties (mutuelle par exemple). L'AO peut également avoir une activité de plaidoyer et se porter garante auprès d'entreprises ou d'institutions pour obtenir des garanties à des tarifs avantageux, par exemple auprès des compagnies d'assurance.

Type de transport artisanal concerné :	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis :	Existence d'un dialogue et d'instances de discussion entre l'AO et les organisations professionnelles.
Parties prenantes :	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort :	Effort financier : restreint, l'AO n'engage pas directement de financements. Effort humain : moyen. Mise en place d'une équipe de suivi, plaidoyer des cadres de l'AO auprès des institutions et des entreprises (mutuelle, assurance).
Niveau d'importance :	Moyen.
Points d'attention :	Existence d'une unité de suivi au sein des structures professionnelles pour veiller au renouvellement des garanties sociales acquises.
Temporalité :	Ponctuel.
Critères d'évaluation :	Obtention de garanties sociales à des taux avantageux.

Assurer la mise en œuvre des réformes

Contrôler – Pour mettre en œuvre les moyens de contrôle et les sanctions contre l'exercice illégal du transport

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
14-1 Définir les prérogatives des forces de l'ordre, identifier les autorités en charge du contrôle	Élevé	Moyen	66	
14-2 Instituer des procédures de contrôle régulières	Moyen	Bas	67	
14-3 Mettre en place les moyens humains et techniques de contrôle par l'autorité organisatrice	Moyen	Moyen	68	
14-4 Mettre en place un protocole d'action avec les forces de l'ordre	Moyen	Bas	69	

Financer – Pour assurer le fonctionnement des autorités en charge de la régulation du secteur

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
15-1 Trouver les mécanismes de financement de l'Autorité Organisatrice	Élevé	/	70	
15-2 Vérifier la pérennité des financements	Élevé	Moyen	72	

CONTRÔLER

Mettre en œuvre les moyens de contrôle et les sanctions contre l'exercice illégal du transport

IMPORTANCE



COÛT



Définir les prérogatives des forces de l'ordre, identifier les autorités en charge du contrôle

Préciser quelles sont les autorités et instances qui interviennent dans la mise en application de la réglementation du transport urbain.

Définir des mandats précis pour chacune de ces autorités et instances, indiquant notamment les prérogatives et les sanctions qui peuvent être appliquées.

Limiter autant que possible l'imposition de sanctions qui nécessitent un paiement en liquide immédiat au moment du contrôle. Faciliter la traçabilité du paiement des sanctions.

Mettre en place une autorité de contrôle en interne afin de prévenir les actes de corruption et les détournements de la part des agents en charge de l'application des sanctions, et vérifier que les contrôles aient bien lieu selon les procédures définies.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Existence d'une réglementation claire concernant les différents types de sanctions existant et le mode d'acquittement. Système de traçabilité des paiements.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier : moyen. Peut nécessiter la mise en place de systèmes de paiement adaptés. Investissement qui peut être rentabiliser en évitant la captation des amendes par les agents corrompus. Effort humain : moyen. Mise en place d'une autorité de contrôle interne.
Niveau d'importance	Important.
Points d'attention	Vérifier l'existence des financements nécessaires pour effectuer les activités de suivi et de contrôle en interne.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Cahier de doléances à disposition des acteurs du transport artisanal pour prévenir les pratiques de contrôle abusives. Suivi des recettes générées par les amendes.



Exemple, référence

Pratique massive de la corruption au Kenya par les policiers, échec de projet de transports urbains.
Existence des policiers « mange-mille » au Cameroun.
Licenciement de centaines de policiers à Dakar en 1987 qui avaient pour habitude racketter les artisans.

CONTRÔLER

Mettre en œuvre les moyens de contrôle et les sanctions contre l'exercice illégal du transport

IMPORTANCE



COÛT



Instituer des procédures de contrôle régulières

Etablir des procédures de contrôles régulières pour vérifier le respect de la réglementation. Ces procédures de contrôle concernent notamment :

- L'agrément des exploitants auprès des Autorités (autorisation, licence, contrat...)
- Le respect des textes de loi type « code de la route » effectué par les forces de l'ordre
- Le fonctionnement des centres de contrôle technique des véhicules, pour vérifier leur fonctionnement, la fiabilité des données transmises et la capacité à répondre à la demande
- L'entretien, l'aménagement et la gestion des gares et points de regroupement par les organisations en charge, et la gestion de la flotte par les opérateurs
- L'inspection du travail, pour vérifier le respect des conditions de travail auprès des opérateurs

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Coordination entre les différents services concernés (force de l'ordre, unité de suivi au sein de l'Autorité Organisatrice, juristes). Communication auprès des différents acteurs pour éviter que les procédures de contrôle ne soient perçues comme étant punitives.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Effort humain : moyen. Mobilisation de techniciens et cadres à fréquence régulière pour préparer, effectuer et rendre compte des opérations de contrôle.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Les procédures de contrôles doivent être finement monitorées en interne pour prévenir toute tentative de corruption ou de contournement de la réglementation. Elles doivent être complémentaires des actions des forces de l'ordre (pas de "double peine") (action 14.1). Vérifier comment les exploitants s'acquittent de l'amende, le cas échéant (exemple du Kenya où le tarif de l'amende se répercute sur les passagers).
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Emission de sanctions, même si cela ne doit pas se traduire par une course à l'objectif. Plutôt, la communication d'informations et données peut être encouragée (état des centres de contrôle technique, des points de regroupement, nécessité de mettre en place une concertation sur la question des conditions de travail etc.).

CONTRÔLER

Mettre en œuvre les moyens de contrôle et les sanctions contre l'exercice illégal du transport

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en place les moyens humains et techniques de contrôle par l'autorité organisatrice

Création d'une unité dédiée au sein de l'Autorité Organisatrice pour effectuer des visites, contrôles et faire le suivi des indicateurs (nombre de licences accordées, nombre de véhicules en circulation etc.).

Certains aspects spécifiques peuvent être sous-traités, mais il est toutefois recommandé d'avoir une instance interne en charge du suivi du respect de la réglementation. Cette instance doit bénéficier des moyens humains et matériels nécessaires (accès à du matériel informatique pour effectuer le suivi et conserver les informations) et peut travailler en lien avec les équipes en charge de la construction et de l'alimentation du tableau de bord/observatoire du transport artisanal.

Cette unité assure également la traçabilité des sanctions émises pour limiter le risque de récidive de la part des opérateurs.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux. Eventuellement, des modes différenciés peuvent être envisagés pour les modes de type taxi et les modes de type service régulier.
Pré-requis	Création d'un tableau de bord/observatoire du transport artisanal.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier : moyen. Matériel informatique, stockage de données. Effort humain : important. Equipe de plusieurs techniciens et cadres ayant une bonne connaissance de la réglementation et du fonctionnement du secteur artisanal.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Stockage et mise à jour des informations. Les missions de l'unité doivent être clairement identifiées.
Temporalité	Permanente.
Critères d'évaluation	Construction et mise à jour d'indicateurs, traçabilité des sanctions.

CONTRÔLER

Mettre en œuvre les moyens de contrôle et les sanctions contre l'exercice illégal du transport

IMPORTANCE**COÛT**

Mettre en place un protocole d'action avec les forces de l'ordre

Un protocole peut être établi avec les forces de l'ordre pour optimiser les conditions de sécurité. Selon cette approche, les forces de l'ordre ont un rôle de « facilitateur » plutôt que de « contrôleur » de l'activité du transport artisanal.

Le protocole peut alors concerner :

- L'assistance pour la gestion des flux de passagers en heure de pointe, notamment parce que ce sont aussi dans ces conditions que s'exercent les actes de petite criminalité (pickpockets)
- La sécurisation des points de regroupement et gares, en particulier pendant la nuit et aux heures d'ouverture/fermeture
- La protection des opérateurs qui sont parfois la cible de vol (argent liquide dans les véhicules)
- La gestion des flux de piétons et flux de circulation aux abords des points de regroupement et gares

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis	Instances de dialogue entre les opérateurs et les représentants des forces de l'ordre.
Parties prenantes	Autorités locales/ Autorités en charge de la gestion et de la régulation du transport artisanal, organisations professionnelles.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint. Effort humain : modéré. Intégrer la gestion et la surveillance des lieux du transport artisanal aux missions des forces de l'ordre.
Niveau d'importance	Modéré.
Points d'attention	Vérifier qu'il n'y ait pas de conflits d'intérêt, rapports de force ou accords informels entre opérateurs et forces de l'ordre.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Amélioration des conditions de sécurité pour les passagers et les piétons, amélioration des conditions de circulation aux abords des gares.

FINANCER

Assurer le fonctionnement des autorités en charge de la régulation du secteur

IMPORTANCE



COÛT



Trouver les mécanismes de financement de l'Autorité Organisatrice

Pour garantir l'existence de l'Autorité Organisatrice et de ses activités, des sources de financement pérennes doivent être identifiées.

Ces ressources peuvent être :

- **Tarifaires** : paiement des usagers pour les services de transport. Dans la plupart des services de transport artisanal, cette source de revenu ne revient toutefois pas à l'Autorité Organisatrice mais est collectée et retenue par les opérateurs du transport artisanal
- **Fiscales** : financement direct sur le budget de l'Etat et/ou des collectivités locales
- **Parafiscales** : instauration de taxes dédiées par exemple sur les carburants, les licences, les billets vendus, les transactions immobilières, voire sur les activités économiques (exemple du Versement Mobilité en France)
- **Externes** : financements et prêts obtenus auprès des bailleurs internationaux et des organismes de coopération, notamment les financements « climat »

L'importance de ces financements dépend évidemment du rôle octroyé à l'Autorité Organisatrice, selon qu'elle se limite à des fonctions d'organisation, de planification et de contrôle, ou qu'elle soit appelée à porter certains investissements ou certaines aides.

Quels que soient les mécanismes de financement choisis, il faut expliquer à la population comment cela permettra de réaliser des mesures et projets aboutissant à l'amélioration des conditions de déplacement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux.
Pré-requis	Définition des prérogatives et des compétences de l'AO et transcription juridique. Bien entendu, si des transports « formels » existent également, la question englobe l'ensemble du système de transport.
Parties prenantes	Autorité organisatrice, assistance et conseil via des cabinets de conseil spécialisés.
Niveau d'effort	Effort financier : la mise en place de nouvelles ressources financières peut mobiliser des moyens pour leur opérationnalisation. Effort humain : important. Audit interne pour identifier l'ensemble des besoins internes à l'autorité locale et à l'AMO. Recherche des sources de financement en fonction (compétences en finances et expertise juridique nécessaires).
Niveau d'importance	Elevé. Etape indispensable pour assurer l'existence et la pérennité de l'AO, obtenir la confiance des partenaires.
Points d'attention	Veiller à anticiper sur les besoins qui pourraient exister après le démarrage du projet, pour assurer sa mise en œuvre et son suivi (aussi, anticiper comment seront couverts les budgets d'investissement et d'exploitation, les recettes affectées à chaque action, le financement de la dette associée à un prêt – le cas échéant, quelles sont les subventions possibles...).

Temporalité	Ponctuel, en amont du démarrage du projet, puis doit être réévalué régulièrement.
Critères d'évaluation	Bonne tenue des comptes de l'AO, équilibre budgétaire/endettement maîtrisé.



Exemple, référence

CETUD à Dakar, Agadir Mobilité à Agadir, AMUGA à Abidjan

FINANCER

Assurer le fonctionnement des autorités en charge de la régulation du secteur

IMPORTANCE**COÛT**

Vérifier la pérennité des financements

Les besoins de financement de l'AO peuvent être amenés à évoluer, en particulier dans le cadre de la mise en place de nouveaux projets impliquant le transport artisanal (surtout si cela implique de faire évoluer la taille de l'AO en termes de ressources humaines par exemple).

Il faut alors procéder à la mise en place d'un audit pour évaluer les besoins existants et les possibilités de financement liées.

Dans le cas où les sources de financement s'avéreraient insuffisantes, il faut entreprendre une réforme des fonds préalablement établis et trouver d'autres mécanismes de financement.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux.
Pré-requis	Sources de financement établies, accès à des données pour réaliser un audit.
Parties prenantes	Autorités locales, avec l'aide de structures spécialisée pour conduite d'audit.
Niveau d'effort	Effort financier : restreint (mission d'experts). Effort humain : restreint. Mise à disposition des informations auprès de la structure en charge de l'audit pendant la mission, application des principaux résultats ensuite.
Niveau d'importance	Elevé. Etape indispensable pour assurer l'existence et la pérennité de l'AO.
Points d'attention	Mise en application des recommandations apportées par l'audit.
Temporalité	Ponctuel, notamment lors de la mise en place de nouveaux projets de transport, ou lorsque l'AO doit augmenter ses ressources humaines.
Critères d'évaluation	Bonne tenue des comptes de l'AO, équilibre budgétaire/ endettement maîtrisé.

**Exemple, référence**

Réforme du financement en cours à Dakar, avec le Fonds de Développement du Transport Urbain à Dakar.



Mobilise
Your City

