

Réformer le transport artisanal

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



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 : Mai 2023

Auteurs : Solène Baffi, Noémi Mené, CODATU; Jean-Pierre Lannes, Clément Musil et Pauline Bogey, Espelia

Contributeurs : Lise Breuil, Anne Chaussavoine, François Carcel, Benjamin Fouin et David Margonsztern, AFD ; Sasank Vemuri, Mateo Gómez et Saman Tariq, GIZ - Secrétariat MobiliseYourCity ; Eleonore François Jacobs et Inès Bourdon, CODATU – Secrétariat MobiliseYourCity ; Dominika Kalinowska, Patricia Mariano, Zacky Ambadar, Maulana Ichsan Gituri et Ari Nova Firnanda, GIZ ; Bertrand Goalou et James Leather, ADB ; Joachim Bergerhoff and Conrad Richardson, SMMR project ; Subhadeep Battacharjee, WRI ; Rémi Desmoulière, Gustave-Eiffel University/CESSMA ; Bert Fabian, UNEP ; Elmer Francisco, Elmer Francisco Industries ; Ravi Gadepalli, Independent Consultant ; Rizki Herdian et Ferdinand Marterer, Egis Rail ; Robin Kaenzig, Transport Economist ; Ruslan Karabukaev, GoDee ; Gaurav Mittal, University of Singapore ; Veng Kheang Phun, Institute of Technology of Cambodia ; Joemier Pontawe, Department of Transportation – Philippines; Varun Varghese, Hiroshima University

Mise en page : Elena Tanzarella, MobiliseYourCity

Crédits photos : Oscar Andres Roballo, Evan Krause, Edouard Tamba, Hitoshi Namura, Markus Winkler, Ryan Tang

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.

Bailleurs de fonds



Partenaires de mise en œuvre



Partenaires de réseau et expertise



En collaboration avec



Pourquoi une boîte à outil sur le transport artisanal ?

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

Le transport artisanal est un mode de transport essentiel, voire souvent la seule offre de transport public existante dans de nombreuses villes du Sud. Mieux intégrer le transport artisanal dans les systèmes de mobilité urbaines est donc un enjeu incontournable pour envisager plus globalement une mobilité urbaine plus durable et plus juste pour tous.

Cette intégration nécessite de répondre à trois enjeux clés du secteur, qui peuvent se révéler parfois antagonistes : l'optimisation de l'efficacité et de la qualité du service délivré ; l'amélioration des conditions de travail des exploitants ; et la maîtrise des externalités négatives, notamment en termes d'impacts environnementaux et d'accidentologie. Atteindre ces objectifs nécessite au préalable d'identifier les leviers pertinents qui permettront aux décideurs et aux praticiens de mettre en œuvre une réforme du transport artisanal dans des conditions acceptables pour tous les acteurs, afin de construire un système de mobilité durable et inclusif.

L'objectif de cette publication est donc de fournir aux décideurs et praticiens des outils pratiques pour préparer et mettre en œuvre de telles réformes du transport artisanal. La boîte à outil MobiliseYourCity se décline pour cela en quatre documents :

- Outil I – Comprendre le transport artisanal – Etat des lieux mondiaux et défis locaux
- Outil II – Mener un diagnostic du transport artisanal – Guide pratique en 6 questions clés
- **Outil III – Réformer le transport artisanal – Catalogue d'actions pratiques**
- Outil IV – Exemples de réformes du transport artisanal – Cas pratiques

L'objectif du présent document (Outil III de la boîte à outils) est de fournir aux décideurs et praticiens un catalogue pratique de mesures pour permettre d'améliorer les performances du transport artisanal. 55 mesures sont présentées dans ce document, regroupées en quatre grandes phases :

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



Table of contents

Présentation du catalogue des mesures	8
Synoptique du catalogue des mesures	12
Liste des mesures	14
Préparer les réformes	14
Réformer le secteur	32
Accompagner les réformes	70
Assurer la mise en œuvre des réformes	92

Présentation du catalogue des mesures

A partir du diagnostic détaillé du transport artisanal (voir Outil II de la boîte à Outil « *Mener un diagnostic du transport artisanal – Guide pratique en 6 questions clés* »), 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. Celles-ci concernent aussi bien la préparation de la réforme, l'élaboration de son contenu ou l'accompagnement du processus que sa mise en œuvre. Chaque page indique les prérequis nécessaires, les moyens à mobiliser pour la mise en œuvre, les points d'attention, la temporalité de mise en œuvre et les critères d'évaluation. Bien entendu, ces actions sont adaptables en fonction du contexte et ne doivent pas nécessairement être toutes 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.

Dans ce document, chaque page présente une action qui peut être mise en place. Ces 55 actions sont regroupées selon 17 catégories 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

Les actions présentées peuvent être, de manière générale, mises en œuvre dans le cadre **d'un accord** entre l'autorité publique compétente et les opérateurs du transport artisanal. Le rôle et les obligations de chacune des parties sont définies au sein de cet accord. Il peut également prévoir des avantages et des obligations pour les opérateurs intégrés à l'accord. De très nombreux types d'avantages et d'obligations peuvent être intégrés à l'accord, qui peut lui-même prendre différentes formes, telles que décrites dans les pages ci-dessous (réguler, labelliser, autoriser, contractualiser). La **mise en place d'un tel accord** constitue 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

Tableau 1. Exemples d'avantages consentis et d'obligations imposées aux opérateurs

La liste d'actions présentée dans cet outil 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 Plan de Mobilité Urbaine Durable (PMUD) lorsqu'il existe 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.

Utiliser les Plans de Mobilité Urbaine Durable (PMUD) pour initier une réforme du transport artisanal local

Pour une ville, le développement d'un Plan de Mobilité Urbaine Durable (PMUD) est une occasion unique de dresser un état des lieux des pratiques de mobilité des habitants mais aussi de faire l'inventaire des services de mobilité disponibles (privés et publics) à l'échelle de l'agglomération. Les services de transport artisanal sont connus des habitants et donc des services techniques de la ville. Cependant, les services de transport artisanal ne sont souvent pas reconnus et peu documentés. Ils restent donc "informels".

La méthodologie du Plan de Mobilité Urbaine Durable de MobiliseYourCity¹ offre la possibilité (1) de mettre en évidence et de documenter les services de transport artisanal et (2) de comprendre la relation entre ses opérateurs (c'est-à-dire les conducteurs, les entrepreneurs, les sociétés, etc.) et les autorités publiques. En introduisant la nécessité d'étudier le transport artisanal dans les termes de référence du Plan de Mobilité Urbaine Durable et en le considérant comme une offre de mobilité à coordonner avec le transport public conventionnel, un Plan de Mobilité Urbaine Durable peut ouvrir la voie à la réforme et à l'intégration du transport artisanal.

¹ Vous pouvez consulter le [Guide pour Développer des Plans de Mobilité Urbain Durable de MobiliseYourCity](#)

Le cycle du Plan de Mobilité Urbaine Durable est composé de quatre phases : préparation et analyse, développement de la stratégie, planification des mesures et mise en œuvre et suivi. Grâce à ce cycle, le transport artisanal peut recevoir une attention particulière pour préparer la réforme du secteur et intégrer progressivement cette offre dans les services de transport public conventionnels. Sur base de l'exemple du Plan de Mobilité Urbaine Durable à Medan (Indonésie), le graphique ci-dessous fournit un exemple pratique de la manière dont le transport artisanal est étudié et intégré dans cette approche de planification de la mobilité.

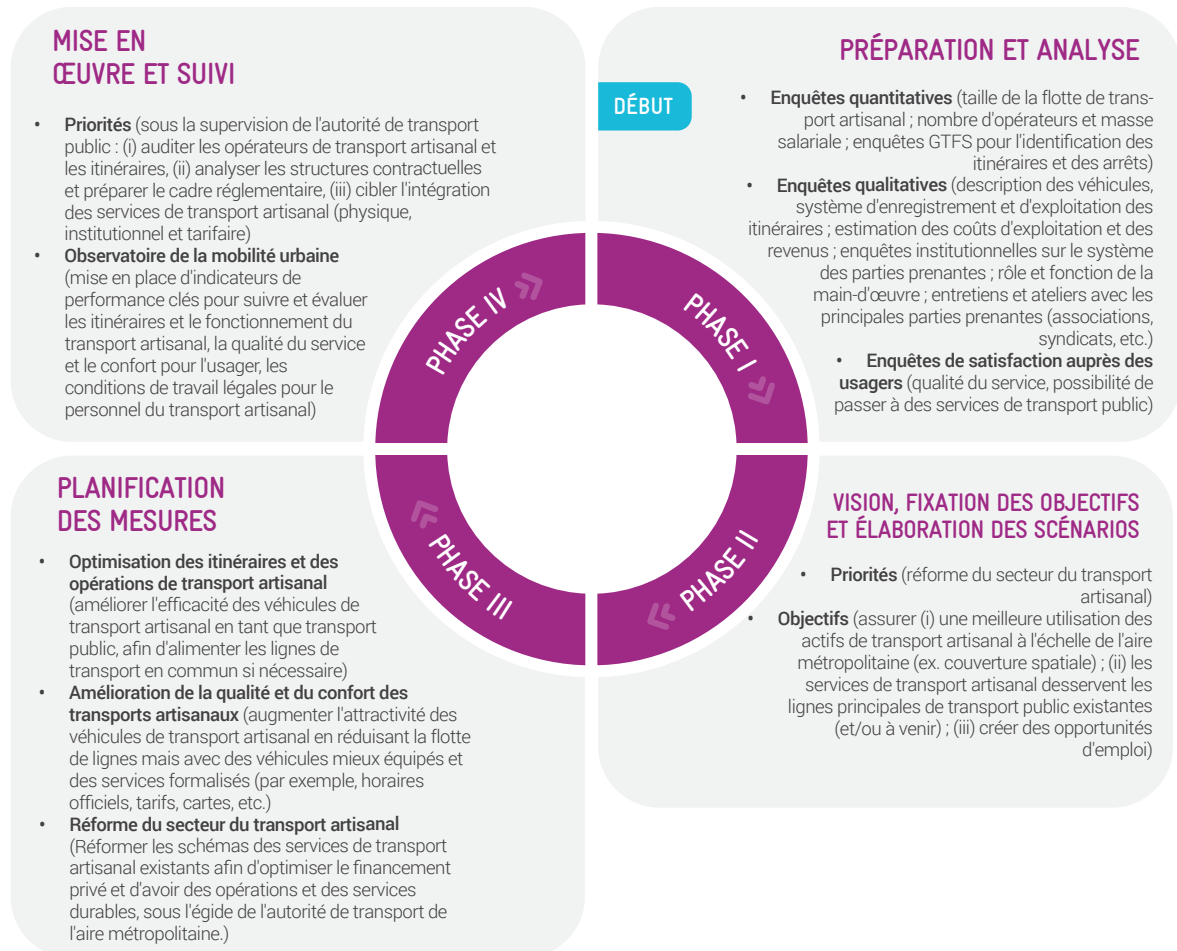


Schéma 1. Intégration du transport artisanal dans le cycle PMUD

1. Préparation et analyse

Compte tenu de la diversité des environnements urbains, lesquels sont façonnés par le contexte socio-économique et politique, chaque entité chargée de gérer la planification de la mobilité durable doit évaluer sa propre situation. Cela signifie qu'il est capital d'acquérir une compréhension approfondie de la situation existante du transport artisanal en réalisant un diagnostic approfondi.

Ce diagnostic doit être adapté en fonction des deux principaux types de services existant dans le secteur du transport artisanal, à savoir les services à la demande et les services à itinéraire fixe. En effet, ces services ont des caractéristiques différentes et répondent à des besoins différents, même s'il existe des formes intermédiaires entre ces deux types.

2. Développement de la stratégie

Globalement, et de manière adaptable à toutes les situations, il est possible de résumer les objectifs qui peuvent être assignés à l'action publique en matière de transport artisanal en quatre grands groupes :

Intégrer le transport artisanal dans l'écosystème de la mobilité

Promouvoir le transport lorsque cela s'avère pertinent :

- Dans les quartiers dans lesquels les gros véhicules ne peuvent pas circuler
- Les services de desserte sur les grands axes routiers
- Une offre supplémentaire aux heures de pointe
- Pour desservir des zones à faible densité, éloignées ou dispersées
- Taxis et services premium
- Limiter/supprimer la concurrence entre les modes de transport

Modernisation des opérations

- Informations aux passagers
- Service de réservations/Paiement anticipé
- Optimisation du service
- Harmonisation, voire intégration des tarifs

Réduire les externalités négatives

Comme :

- La pollution (air ou sonore)
- Les congestions
- Une mauvaise qualité de service
- Le manque de sécurité
- Les accidents routiers

Garantir des moyens de subsistance durables

- Préserver, voire sécuriser les emplois liés au transport artisanal (chauffeurs, aboyeurs, etc.)
- Améliorer les conditions de travail des conducteurs
- Améliorer les conditions de mobilité au niveau du système urbain

Schéma 2. Objectives d'action publique en matière de transport artisanal

Les autorités publiques sont chargées de préciser ces grands objectifs en fonction de la situation locale, et de les classer par ordre d'importance. Le diagnostic permettra de mesurer l'écart entre la situation actuelle et les objectifs définis, ce qui permettra d'orienter l'élaboration du plan d'action.

3. Planification des mesures

La troisième phase vise à identifier les actions pertinentes afin d'atteindre les objectifs précédemment définis. Les niveaux de mise en œuvre font référence au niveau national, local et au niveau du projet. En effet, les actions peuvent être fixées à différents niveaux en fonction des capacités et des prérogatives des autorités publiques. Les actions font référence au cadre, aux règles, aux initiatives et aux mesures mises en œuvre par les autorités publiques pour créer les leviers nécessaires à l'intégration du transport artisanal tout en améliorant les conditions de travail et la qualité des services. Cette variété d'actions peut également être qualifiée d'«outils», c'est-à-dire de dispositifs techniques à la disposition des autorités publiques pour mettre en œuvre une politique définie.

Par conséquent, ces actions doivent être mises en œuvre dans le cadre d'une vision cohérente et coordonnée afin de garantir la réalisation des objectifs fixés. Pour chaque objectif, différentes séries d'actions (ou d'outils) peuvent être mises en œuvre en fonction des objectifs fixés localement et des ressources du niveau de gouvernance concerné. Ces actions doivent être classées par ordre de priorité et sélectionnées avec soin.

Synoptique du catalogue des mesures

Les pages suivantes présentent une vue d'ensemble de l'organisation des 55 actions proposées.

Synoptique du catalogue des mesures

Préparer les réformes

Recenser – Pour disposer d'un suivi à jour de l'offre de transport artisanal

- 1-1 Construire un tableau de bord/observatoire du transport artisanal
- 1-2 Réaliser des enquêtes récurrentes
- 1-3 Demander un *reporting* aux opérateurs
- 1-4 Cartographier l'offre de transport artisanal
- 1-5 Identifier les interlocuteurs

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

- 2-1 Mettre en place une instance de pilotage du transport artisanal
- 2-2 Mettre en place un registre de réclamations, de doléances, de suggestions
- 2-3 Intégrer les représentants du transport artisanal dans les instances de concertation et de pilotage des projets de transport et des Plans de Mobilité Urbaine Durable

Planifier – Pour définir le rôle du transport artisanal dans un système intermodal de transport public

- 3-1 Définir la fonction du transport artisanal dans le système de transport public
- 3-2 Définir un cahier des charges concernant la qualité de service du transport artisanal
- 3-3 Définir les autorités en charge de la régulation du secteur
- 3-4 Transformer certains services de transport artisanal en transport à la demande et introduire la réservation préalable

Réformer le secteur

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

- 4-1 Faciliter l'identification visuelle des opérateurs
- 4-2 Promouvoir et accompagner la création d'organisations professionnelles
- 4-3 Faciliter la coordination entre les organisations professionnelles
- 4-4 Assurer le fonctionnement démocratique des organisations professionnelles

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

- 5-1 Reconnaître et définir le rôle du transport artisanal dans les cadres juridiques existants
- 5-2 Définir le rôle du transport artisanal dans le système de transport public
- 5-3 Définir des critères d'accès aux métiers du transport artisanal
- 5-4 Définir réglementairement le cadre d'exercice de l'activité
- 5-5 Accompagnement des opérateurs illégaux vers un système formalisé
- 5-6 Définir le nombre d'agrément optimal

Labelliser – Pour définir des indicateurs de qualité

- 6-1 Définir les conditions de labellisation des artisans et des services
- 6-2 Définir les avantages accordés aux artisans labellisés
- 6-3 Définir les procédures de contrôle et de reconduction du label

Authoriser – Pour contrôler l'exercice de la profession et le soumettre à certaines conditions

- 7-1 Définir les conditions d'agrément des artisans et des services
- 7-2 Définir les procédures de contrôle et de reconduction des agréments

Contractualiser – Pour intégrer le transport artisanal légal dans l'offre de mobilité

- 8-1 Déterminer le modèle économique et juridique le plus adapté aux artisans contractualisés
- 8-2 Mettre en place les structures de suivi, de contrôle et d'assistance des contrats

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

- 9-1 Etablir avec les organisations représentatives une tarification cohérente et une billetterie
- 9-2 Définir une tarification et une billetterie intégrée et multimodale
- 9-3 Mettre en place une billetterie interopérable

Intégrer - Intégrer le transport artisanal dans l'écosystème de la mobilité

- 10-1 Intégrer les systèmes de transport artisanal et de transport en commun

Accompagner les réformes

Professionaliser – Pour favoriser la montée en compétences des opérateurs

- 11-1 Identifier des structures de formation
- 11-2 Mettre en place des programmes de formation adaptés
- 11-3 Promouvoir la mise en place de services partagés
- 11-4 Accompagner la reconversion des artisans qui ne peuvent s'adapter au nouveau cadre

Informier – Pour développer l'information sur les services de transport artisanal

- 12-1 Mettre en œuvre des campagnes de communication
- 12-2 Mettre en œuvre des outils d'information (site internet, applis)
- 12-3 Définir et contrôler les obligations des opérateurs en matière d'information voyageurs
- 12-4 Développer une signalétique adaptée

Matérialiser – Pour améliorer la visibilité et la qualité de service du transport artisanal

- 13-1 Officialiser et délimiter les points de concentration et si besoin les voies de circulation
- 13-2 Elaborer la réglementation spécifique des points de concentration
- 13-3 Equiper les points de concentration

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

- 14-1 Mettre en place une politique d'aide à l'investissement ou au renouvellement du matériel roulant
- 14-2 Utiliser des incitants fiscaux pour promouvoir la réforme du transport artisanal
- 14-3 Accompagner ou faciliter l'acquisition de garanties de protection sociale
- 14-4 Soutenir l'industrie locale

Assurer la mise en œuvre des réformes

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

- 15-1 Définir les prérogatives des forces de l'ordre, identifier les autorités en charge du contrôle
- 15-2 Instituer des procédures de contrôle régulières
- 15-3 Mettre en place les moyens humains et techniques de contrôle par l'autorité organisatrice
- 15-4 Mettre en place un protocole d'action avec les forces de l'ordre

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

- 16-1 Trouver les mécanismes de financement de l'Autorité Organisatrice
- 16-2 Vérifier la pérennité des financements

Tester - Tester les interventions au niveau d'un projet avant de les étendre

- 17-1 Permettre des essais et des expérimentations par le biais de projets pilotes et de recherche

Liste des mesures

Préparer les réformes

Recenser – Pour disposer d'un suivi à jour 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	15	
1-2	Réaliser des enquêtes récurrentes	Élevé	Variable	16	
1-3	Demander un <i>reporting</i> aux opérateurs	Moyen	Bas	17	
1-4	Cartographier l'offre de transport artisanal	Moyen	Moyen	18	
1-5	Identifier les interlocuteurs	Élevé	Bas	19	
Concerter – Pour mettre en place des instances de dialogue entre les parties					
	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
2-1	Mettre en place une instance de pilotage du transport artisanal	Élevé	Bas	20	
2-2	Mettre en place un registre de réclamations, de doléances, de suggestions	Moyen	Bas	22	
2-3	Intégrer les représentants du transport artisanal dans les instances de concertation et de pilotage des projets de transport et des Plans de Mobilité Urbaine Durable	Variable	Bas	23	
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	24	
3-2	Définir un cahier des charges concernant la qualité de service du transport artisanal	Élevé	Variable	26	
3-3	Définir les autorités en charge de la régulation du secteur	Élevé	/	28	
3-4	Transformer certains services de transport artisanal en transport à la demande et introduire la réservation préalable	Moyen	Variable	30	

RECENSER

Pour disposer d'un suivi à jour 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, vous pouvez vous référer à l'outil II de la boîte à outils sur le transport artisanal MobiliseYourCity « *Mener un diagnostic du transport artisanal – Guide pratique en 6 questions clés* ».

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

Pour disposer d'un suivi à jour 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 disposer d'un suivi à jour de l'offre et de la demande de 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 Origines Destinations, 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 Programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine. Relevés de trace GPS et cartographie : Accra (Accra Mobile), Nairobi (Digital matatus), Le Caire (TransportforCairo), Managua (Mapanica), Dakar pour les O-D.

RECENSER

Pour disposer d'un suivi à jour 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 d'Amélioration de la Mobilité Urbaine.
Identification des conducteurs de motos-taxis à Douala via les syndicats qui fournissent des chasubles et casques aux artisans.

RECENSER

Pour disposer d'un suivi à jour 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, 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

Pour disposer d'un suivi à jour de l'offre de transport artisanal

IMPORTANCE



COÛT



Identifier les interlocuteurs

Faire un suivi régulier des interlocuteurs appropriés du côté des exploitants.

Selon le mode d'organisation (regroupement par zone, ligne, terminaux, syndicats, etc.), identifier les interlocuteurs idoines, leur faire savoir qu'ils sont considérés comme représentatifs et engager le dialogue avec eux (voir l'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'Autorité Organisatrice, 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 présents. 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 d'Amélioration de la Mobilité Urbaine à Madagascar.
Forum consultatif sur la réforme du transport artisanal à Kampala.

CONCERTER

Pour mettre en place des instances de dialogue entre les parties

IMPORTANCE



COÛT



Mettre en place une instance de pilotage du transport artisanal

Mettre en place une instance de dialogue et de concertation permanente 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, groupements d'intérêt économique...). 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'utilisateurs, 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 d'amélioration de la mobilité urbaine à Madagascar.

Exemple de l'Association de Financement des professionnels du Transport Urbain et du Conseil Exécutif des Transports Urbains 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

Pour mettre en place des instances de dialogue 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, 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'usagers...)
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

Pour mettre en place des instances de dialogue 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 Plans de Mobilité Urbaine Durable

L'Autorité Organisatrice, en charge de l'élaboration du Plan de Mobilité Urbaine Durable (PMUD) 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 PMUD 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 PMUD 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 PMUD (ou procédure équivalente). Existence d'organes représentatifs de la profession de transporteur artisanal (syndicats, associations, groupements d'intérêt économique...). 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 PMUD.
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 PMUD.
Temporalité	Associée à la réalisation du PMUD.
Critères d'évaluation	Qualification de l'apport des représentants des artisans dans la formulation des actions.



Exemple, référence

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

PLANIFIER

Pour définir le rôle du transport artisanal dans un système inter-modal 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 Plan de Mobilité Urbaine Durable (PMUD) 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 toute la ville ou dans certaines parties. L'offre de transport peut être organisée dans certains quartiers et/ou sur certaines plages horaires avec des lignes régulières et dans certains quartiers et/ou sur 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 observée, 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 groupements d'intérêt économique/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.

Intégration des services de pousse-poussettes dans la desserte des stations de métro à Kochi.

PLANIFIER

Pour définir le rôle du transport artisanal dans un système inter-modal 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 gaz à effet de serre, 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 eThekweni (Durban), South Africa.



PLANIFIER

Pour définir le rôle du transport artisanal dans un système inter-modal 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).

La diversité des situations locales et des modes de gouvernance rend difficile la formulation de recommandations détaillées. Dans certains cas, l'échelon municipal sera apte à assumer le rôle d'Autorité de Transport Public car son territoire d'action sera suffisamment étendu. Dans d'autres cas, les structures supra-municipales (organismes de coopération intercommunale, districts, régions, provinces, etc.) peuvent constituer un niveau territorial approprié. Enfin, dans d'autres cas, il sera jugé préférable de mettre en place une entité spécifique, dont les modalités de gouvernance peuvent prendre plusieurs formes

Une Autorité de Transport Public doit disposer du personnel nécessaire et des capacités adéquates pour mener à bien quatre fonctions principales :

- La planification et les études
- La gestion de projets
- Le suivi contractuel avec les opérateurs
- Le contrôle de la qualité

L'Autorité de Transport Public doit également gérer les fonctions administratives et financières internes, ainsi que le secrétariat des assemblées.

Dans tous les cas, il est nécessaire que :

- Le statut de l'Autorité et le cadre de ses fonctions, de sa gouvernance et de ses ressources doivent reposer sur des textes législatifs et réglementaires clairs, tant au niveau national que local ;
- L'Autorité de Transport Public dispose des moyens techniques, humains et financiers nécessaires à ses missions, et notamment des moyens de contrôle de l'activité sur le terrain ;
- L'Autorité de Transport Public dispose de la personnalité juridique nécessaire pour conclure des contrats ou des accords avec les opérateurs, pour examiner les demandes d'autorisation de licences et pour sanctionner le transport illégal ou le non-respect des règles et des accords ;
- L'Autorité de Transport Public dispose d'un mandat de supervision efficace sur les transports formels et informels ;
- La compétence et la légitimité de l'Autorité de Transport Public sont reconnues par les autres niveaux territoriaux et par l'Etat.

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. À 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.



Exemple, référence

Le statut et la forme de l'Autorité de Transport Public peuvent différer en fonction de la gouvernance locale, du processus de dévolution, des moyens disponibles, des projets de transport existants, etc. À travers le monde, la nature de ces Autorités et leur structure varient fortement. Les villes asiatiques sont particulièrement représentatives de cette diversité de configurations.

Dans certains pays, il existe une délégation limitée des ressources et du pouvoir du gouvernement national vers les autorités locales, ce qui limite les compétences de ces dernières. Aux Philippines, le transfert des capacités et des compétences en matière de réglementation des transports urbains est en augmentation, notamment depuis la mise en œuvre de la réforme du Programme de Modernisation des Véhicules à Utilité Publique en 2017.

Il existe d'autres configurations, dans lesquelles les villes jouissent d'un large éventail de compétences et de moyens pour réglementer et coordonner les services de transport urbain. C'est le cas en Inde par exemple, où la création d'une Autorité des Transports Métropolitains Unifiés permet aux agglomérations majeures de définir leur propre politique et réglementation en matière de transports publics, et de passer des contrats avec les opérateurs de transport.

Dans le cas de Singapour, l'Autorité de Transport Public réunit les prérogatives concernant à la fois les services de transport public et les routes urbaines, ainsi que la sécurité routière, la réglementation et le cadre juridique.

Au lieu d'une agence métropolitaine, des structures intercommunales sont construites dans les mégapoles telles que Johannesburg, qui regroupe plusieurs zones métropolitaines. Afin de mettre en œuvre les BRT et la réforme du transport artisanal en 2010, il a été décidé de créer un comité de transport intercommunal plutôt qu'une autorité régionale de transport. C'est l'exemple d'une structure de gouvernance plutôt originale dans les villes africaines, où aucune institution spécifique n'a été conçue pour mettre en œuvre un projet de transport rapide de masse et où les efforts sont concentrés sur l'amélioration de la coordination des institutions déjà existantes au niveau régional (Klopp et al., 2017).

PLANIFIER

Pour définir le rôle du transport artisanal dans 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 groupements d'intérêt économique, voire dans certains cas par un organisme public (service municipal, Autorité Organisatrice de la Mobilité...). 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 transport artisanal. 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, plateformes Grab et Ola en Asie.
 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	34
4-2	Promouvoir et accompagner la création d'organisations professionnelles	Élevé	Variable	35
4-3	Faciliter la coordination entre les organisations professionnelles	Moyen	Bas	37
4-4	Assurer le fonctionnement démocratique des organisations professionnelles	Élevé	Bas	38
Réguler – Pour développer le corpus législatif définissant les services légaux et illégaux				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
5-1	Reconnaître et définir le rôle du transport artisanal dans les cadres juridiques existants	Élevé	Bas	39
5-2	Définir le rôle du transport artisanal dans le système de transport public	Élevé	Variable	42
5-3	Définir des critères d'accès aux métiers du transport artisanal	Élevé	Bas	45
5-4	Définir réglementairement le cadre d'exercice de l'activité	Élevé	Bas	46
5-5	Accompagnement des opérateurs illégaux vers un système formalisé	Élevé	Variable	48
5-6	Définir le nombre d'agrément optimal	Optionnel	Bas	50
Labelliser – Pour définir des indicateurs de qualité				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
6-1	Définir les conditions de labellisation des artisans et des services	Moyen	Personnel	51
6-2	Définir les avantages accordés aux artisans labellisés	Moyen	Variable	52
6-3	Définir les procédures de contrôle et de reconduction du label	Moyen	Personnel	53
Authoriser – Pour contrôler l'exercice de la profession et le soumettre à certaines conditions				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
7-1	Définir les conditions d'agrément des artisans et des services	Élevé	Personnel	54
7-2	Définir les procédures de contrôle et de reconduction des agréments	Élevé	Personnel	56

Contractualiser – Pour intégrer le transport artisanal légal dans l'offre de mobilité					
	Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
8-1	Déterminer le modèle économique et juridique le plus adapté aux artisans contractualisés	Élevé	/	57	
8-2	Mettre en place les structures de suivi, de contrôle et d'assistance des contrats	Élevé	Personnel	58	
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	59	
9-2	Définir une tarification et une billetterie intégrée et multimodale	Élevé	Variable	60	
9-3	Mettre en place une billetterie interopérable	Optionnel	Variable	62	
Intégrer - Intégrer le transport artisanal dans l'écosystème de la mobilité					
	Action	Importance	Coût	Numéro de page	✓
10-1	Intégrer les systèmes de transport artisanal et de transport en commun	Élevé	Variable	64	

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'Autorité Organisatrice.
Niveau d'importance	Moyen.
Points d'attention	Eviter le développement d'un marché de contrebande du matériel délivré par l'Autorité Organisatrice. 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 l'intégralité ou une 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 groupements d'intérêt économique 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 groupements d'intérêt économique.

Au-delà des regroupements des exploitants en groupement d'intérêt économique, l'attention doit également être portée sur les exploitants qui n'ont pas les moyens de rejoindre des groupements d'intérêt économique existants ou qui préfèrent rester à l'échelle d'une exploitation individuelle. Dans le cas des exploitants qui souhaiteraient rejoindre des groupements d'intérêt économique, 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 groupements d'intérêt économique créés à Dakar (Association de Financement des professionnels du Transport Urbain), 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'Autorité Organisatrice 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 définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Reconnaître et définir le rôle du transport artisanal dans les cadres juridiques existants

L'objectif principal de cette action est de définir et d'affirmer ou confirmer le rôle et la place du transport artisanal dans les cadres juridiques, réglementaires et politiques existant.

1. Les éléments suivants pourraient constituer la base d'une loi ou d'un décret reconnaissant le transport artisanal :
2. Le transport artisanal comprend tous les moyens de transport collectif mis à la disposition du public, effectués par des véhicules de petite et moyenne capacité et capables de s'adapter aux besoins des passagers sans investissements infrastructurels et/ou publics importants.
3. Le transport artisanal est un service public car il sert tous les citoyens et constitue une forme de transport public.
4. Les services de transport artisanal comprennent ceux qui répondent entièrement à la demande et s'adaptent aux demandes des passagers (« type taxi »/« à la demande »), ainsi que ceux qui opèrent le long d'itinéraires prédéfinis desservant plusieurs clients en même temps (« type bus/itinéraire fixe »), néanmoins des formes intermédiaires peuvent exister. Ces différents services feront l'objet de réglementations et d'interventions publiques différenciées.
5. En ce qui concerne le secteur du transport artisanal, l'Etat assume les responsabilités suivantes :
 - f. Permettre la complémentarité et l'intégration avec d'autres formes de transport public, en particulier les transports en commun, notamment par la planification, la tarification et la billetterie, l'information aux passagers et l'infrastructure intermodale.
 - g. Créer les conditions pour que le transport artisanal soit accessible et abordable, en prenant en compte les besoins des femmes, des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des jeunes enfants et d'autres groupes sous-représentés dans la planification et la fourniture des services.
 - h. Réduire les effets négatifs causés par les services de transport artisanal : pollution, sécurité routière, congestion des routes et du trafic, répartition inégale de l'offre.
 - i. Garantir la sécurité et la protection sociale des opérateurs et des travailleurs, et favoriser l'accès des femmes aux diverses possibilités d'emploi offertes par le secteur.
 - j. Promouvoir la modernisation du parc de véhicules de transport artisanal par le biais de normes, de réglementations, de sensibilisation et de soutien technique et financier.
6. Les services de transport artisanal sont assurés par le secteur privé, qu'il s'agisse d'opérations individuelles ou organisées. Cependant, en tant que service public, ils sont soumis et doivent respecter les objectifs, les réglementations, la qualité du service et les normes sociales, environnementales et économiques stipulées par la loi.
7. La fixation des tarifs relève de la responsabilité des autorités locales. Elle doit être cohérente, communiquée et appliquée de manière transparente. Elle doit, dans la mesure du possible, rechercher un équilibre entre le caractère abordable, la viabilité économique et la densité de l'offre.

8. L'accès des opérateurs au secteur est subordonné au respect des exigences définies par les lois et règlements correspondants, tels que déterminés par les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la qualification du personnel, les conditions d'emploi, les normes applicables aux véhicules et la qualité du service, entre autres.
9. Les autorités locales responsables de la planification et de la réglementation des transports publics déterminent et établissent les accords contractuels stipulant les obligations (telles que les rapports, les normes de service et de véhicule, les fréquences, le niveau des tarifs, etc.)
10. L'État peut intervenir dans le modèle économique des services de transport artisanal dans le but d'atteindre des objectifs sociaux, économiques et environnementaux.
11. Tous les services de transport artisanal en général, et les services à itinéraire fixe en particulier, doivent être planifiés et exploités en complément des systèmes de transport en commun, lorsque les deux coexistent. Dans de tels contextes, le transport artisanal doit assumer le rôle de fournisseur de services de transport public dans les quartiers qui ne sont pas bien reliés au système de transport en commun. Les opérateurs de transport artisanal peuvent compléter et opérer le long du réseau de transport en commun selon des modalités convenues entre les parties concernées et avec l'approbation des autorités compétentes.

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.
Parties prenantes	Les ministères nationaux (tels que ceux responsables des finances, de l'environnement, du développement économique, du travail, des infrastructures et des transports), les organes législatifs, les autorités locales, ainsi que les opérateurs de transport public et la société civile.
Niveau d'effort	Effort financier : à priori insignifiant. Effort humain : élevé. Nécessitera un leadership politique, une appropriation et un soutien de la part des organes exécutifs et législatifs. Une coordination sera nécessaire pour mobiliser toutes les parties prenantes mentionnées ci-dessus.
Niveau d'importance	Elevé.
Points d'attention	Toute action visant à réformer le secteur du transport artisanal doit s'inscrire dans des cadres existants qui guident, soutiennent, permettent et intègrent les interventions à tous les niveaux.
Temporalité	Pérenne, dépendant des dispositions de gouvernance, du processus législatif et décisionnel existants.
Critères d'évaluation	Développement du secteur du transport artisanal en général.



Exemple, référence

Exemple 1 : Définition du secteur du transport artisanal en Inde

Le programme indien Faster Adoption and Manufacturing of Electric Vehicles in India (FAME) est accompagné de plusieurs documents juridiques et politiques définissant le rôle du secteur du transport artisanal dans l'électrification des systèmes de transport du pays :

- La loi de 2014 modifiant la loi sur les véhicules à moteur précise la capacité de la batterie des pousse-pousse électrique et des charrettes électroniques. Elle introduit également des normes de sécurité.

L'encadré continue à la page suivante

- Les règles centrales d'amendement des véhicules à moteur de 2015 fixent les conditions d'obtention d'un permis de conduire ainsi que les conditions d'exploitation des pousse-pousses électroniques.
- Le projet de politique publique sur les taxis de 2016 identifie le rôle des pousse-pousses électroniques dans la fourniture de la connectivité du premier et du dernier kilomètre. L'objectif étant de promouvoir ces services en tant que sources d'alimentation non polluantes pour les transports publics.
- Le projet de politique énergétique nationale de 2017 établit le développement des stations de recharge comme une composante de la planification urbaine. Pour créer un environnement favorable à ce type d'infrastructure, le gouvernement indien a également rendu obligatoire l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments résidentiels et commerciaux et dans les parkings, tout en plafonnant le prix de l'énergie facturé aux bornes de recharge publiques.

Malgré ces efforts du gouvernement indien, il reste nécessaire d'harmoniser les cadres politiques et réglementaires des différents niveaux de gouvernement. Il convient également d'envisager l'intégration des transports urbains et publics, par exemple en fixant un nombre optimal de véhicules autorisés à circuler, en déterminant l'emplacement des terminaux et des stations de recharge et en concevant des voies et des infrastructures réservées aux véhicules à deux et à trois roues.

Exemple 2 : Définition des véhicules d'utilité publique aux Philippines

Le Ministère des transports des Philippines reconnaît les services de transport artisanal sous le terme de «véhicule d'utilité publique» (VUP), qui englobe les Jeepneys, les UV Express, les minibus et les bus d'utilité publique. Tous les véhicules d'utilité publique sont soumis aux réglementations relatives à la fourniture de services publics par des opérateurs privés.

Le gouvernement a mis en œuvre plusieurs mesures pour influencer le développement du secteur du transport artisanal depuis 2003. Les premières interventions comprenaient un moratoire sur le nombre de franchises délivrées. Cependant, cela a entraîné une augmentation des opérations illégales. D'autres mesures se sont focalisées sur la modernisation de la flotte, comme le retrait obligatoire des jeepneys de plus de 15 ans en 2017. Cette décision a été vivement contestée par les associations d'opérateurs concernés, ce qui a conduit le Ministère des Transports à revenir sur en arrière.

Le Programme de modernisation des véhicules d'utilité publique (PMVUP) est la dernière tentative, et la plus réussie, d'amélioration du secteur du transport artisanal aux Philippines. Elle comprend 10 composantes :

1. Rationalisation des itinéraires
2. Planification des itinéraires des transports publics locaux
3. Réforme de la réglementation
4. Consolidation du secteur
5. Modernisation de la flotte
6. Financement
7. Programme de durée de vie des véhicules
8. Mécanisme de soutien aux parties prenantes
9. La communication
10. Mise en oeuvre initial

Le PMVUP démontre l'importance du transport artisanal dans l'offre de transport public telle que reconnue par le gouvernement national, tout en exposant des actions claires pour transformer le secteur dans une direction qui réponde aux attentes et aux objectifs du gouvernement, en particulier en termes d'amélioration de la qualité du service, de rationalisation des itinéraires et de modernisation de la flotte.

RÉGULER

Développer le corpus législatif définissant les services légaux et illégaux

IMPORTANCE



COÛT



Définir le rôle du transport artisanal dans le système de transport public

Avec la définition d'un schéma de services, l'autorité de transport public entreprend une (ré)évaluation de la place du transport artisanal dans le système de mobilité et dans la régulation des situations de concurrence excessive ou, au contraire, d'offre insuffisante. De même, lorsqu'un réseau de transport formel existe, les rôles respectifs du transport artisanal et du transport formel doivent être clarifiés.

L'objectif du schéma de services est de définir les règles de concurrence et de répartition des opérateurs afin de concilier les besoins de la population, l'équilibre économique des opérateurs, l'amélioration de la qualité de service et la réduction des externalités négatives. Il est donc nécessaire de dépasser une approche purement orientée vers le transport et de proposer une réorganisation globale du secteur.

La recherche d'une meilleure couverture géographique du service conduira inévitablement les opérateurs à devoir desservir des lignes moins rentables et à réorganiser leurs services en complément des systèmes de transport en commun, s'ils existent. Ceci implique nécessairement une réflexion complexe sur les formes de compensation, de péréquation ou de limitation de la concurrence. Il est donc essentiel qu'un tel plan soit le résultat de la combinaison d'une étude technique et d'une approche participative avec les opérateurs, mais aussi avec les clients. Aucune réglementation ne sera efficace sans l'accord des opérateurs eux-mêmes.

L'élaboration du schéma de services doit se fonder sur un diagnostic approfondi de la situation de départ. Ce diagnostic devrait couvrir l'offre de transport aux habitants, mais aussi les aspects économiques (plan d'entreprise standard des opérateurs) et sociaux (conditions de travail des chauffeurs et des assistants).

La conception d'un schéma de service pourrait être entreprise dans le cadre d'un projet de transport collectif, car ces projets représentent des opportunités de définir la fonction des services de transport artisanal au sein du système de transport urbain et de planifier les infrastructures et les services en conséquence. A Jakarta, R. Desmoulière (2019) a listé les différentes formes d'intégration possibles entre le transport collectif et le transport artisanal :

1. Des services parallèles fonctionnant sur la même route ;
2. Des points de connexion entre une ligne de transport en commun et des services de transport artisanal ;
3. Des voies réservées, partagées par les deux types de services ;
4. L'ouverture des corridors de transport collectif au transport artisanal, seulement aux heures de pointe (modèle d'écrêtage) ;
5. Un modèle de lignes principales et de lignes de desserte. Ce double modèle distingue, à l'échelle de la ville, les lignes et routes principales, affectées de préférence au transport en commun ou à d'autres services centralisés et les lignes de desserte affectées au transport artisanal et aux petits opérateurs. Avant 2015, certaines initiatives visant à mettre en œuvre un modèle de lignes principales et de lignes de rabattement sans intégrer les services de transport artisanal ont donné lieu à des conflits tendus dans le DKI Jakarta, les chauffeurs de transport artisanal endommageant les bus de Transjakarta.
6. Une sixième forme d'intégration, dite «extrême», consiste à «absorber» les acteurs du transport artisanal, en les invitant à devenir eux-mêmes des opérateurs de transport en commun en créant des consortiums ou d'autres entités commerciales.

Enfin, la conception d'un système de services repose également sur la mise à disposition d'infrastructures spécialisées. En effet, les investissements dans les infrastructures sont une action typique à mettre en œuvre au niveau local. Ils concernent différents aspects, comme le rappellent Ghosh & Kalkra (2016). Un premier type d'infrastructures à développer sont les installations de « stop and go », afin d'éviter le problème des files d'attente des véhicules de transport artisanal le long des routes. Ces infrastructures doivent être déployées à des points stratégiques tels que le long des routes, aux échangeurs, aux arrêts de bus et aux stations de métro.

De telles infrastructures ont été créées à Delhi près des gares routières et des stations de métro, ainsi qu'à Kochi près des stations de métro. Les aires de stationnement sont un autre type d'infrastructures clés, car elles permettent d'éviter le stationnement illégal et les embouteillages et, quand cela est possible, de sécuriser les parkings.

Troisièmement, il est également essentiel de fournir des commodités aux opérateurs et aux utilisateurs, en prévoyant des arrêts abrités avec accès à l'eau potable, des toilettes et même des services pour les opérateurs de transport (mécanicien, carburant, services de nettoyage des véhicules). L'entretien des infrastructures peut être dévolu à une société privée ou aux organisations professionnelles utilisatrices. L'utilisation des infrastructures peut générer des revenus par le paiement d'une redevance par les opérateurs sur une base mensuelle, ou le déploiement de supports publicitaires.

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.
Parties prenantes	Autorités locales/autorités responsables de la gestion et de la réglementation du transport artisanal, opérateurs de transport artisanal, opérateurs de transport public formel.
Niveau d'effort	Effort financier : variable, ~200,000 EUR pour conduire les études et consultations nécessaires. Effort humain : élevé. Nécessitera un leadership politique, une appropriation et un soutien de la part des organes exécutifs et législatifs. Une coordination sera nécessaire pour impliquer toutes les parties prenantes mentionnées ci-dessus.
Niveau d'importance	Elevé.
Points d'attention	Toute action visant à réformer le secteur du transport artisanal doit s'inscrire dans des cadres existants qui guident, soutiennent, permettent et intègrent les interventions à tous les niveaux.
Temporalité	Permanente, susceptible d'être adaptée en fonction de l'évolution de la demande et de la structure urbaine.
Critères d'évaluation	Développement du secteur du transport artisanal en général, degré d'intégration/de conflit avec les services concurrents, etc.



Exemple, référence

Rationalisation des itinéraires aux Philippines

En Philippines, le Land Transportation Franchising and Regulatory Board améliore le transport en commun en rationalisant les itinéraires. Les opérateurs doivent répondre à des normes spécifiées dans un appel d'offres et seule une entité est autorisée à exploiter un corridor. Les opérateurs non consolidés ne sont pas acceptés. Les opérateurs existants ont la priorité, mais s'ils ne se conforment pas aux exigences de modernisation des véhicules, leur route sera ouverte à tous les candidats. Cette approche améliore le transport en commun en limitant le nombre d'opérateurs et en exigeant des normes de service élevées



2012



JONES CAPITOL
ESCARIO-SANCARLOS
UP-USP-JY-IT-PARK
APAS

the FINEST

GWS 251
P. PREPNEY

RÉGULER

Développer le corpus législatif 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. Cela leur permet également 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 pour la justification d'une demande existante, le Vietnam pour la solvabilité des exploitants.

A Kigali, le contrôle de compétence des exploitants est en partie assuré par la plateforme numérique SafeMoto qui requiert minimum 3 ans d'expérience de la part des conducteurs.

RÉGULER

Développer le corpus législatif 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 gaz à effet de serre, 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 citoyens 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

Définition et suivi des conditions minimales d'accès à la profession en Inde

En Inde, les pousse-pousse traditionnels et électriques sont réglementés par des critères spécifiques pour l'obtention d'une licence d'exploitation. Les normes des véhicules et les exigences en matière de sécurité sont importantes, mais il y a aussi un ajustement du nombre de licences délivrées pour répondre à la demande. Les pousse-pousse électriques sont encouragés par des procédures d'autorisation simplifiées par rapport aux pousse-pousse à carburant fossile. Toutefois, certaines villes ont introduit des mesures pour rationaliser les itinéraires afin d'équilibrer l'offre et la demande. Le processus de fabrication des pousse-pousse électriques doit respecter les normes établies par l'Association indienne de recherche automobile (ARAI) et le Centre international pour la technologie automobile (ICAT). L'enregistrement auprès des bureaux régionaux des transports est obligatoire, mais certains véhicules ne répondent pas aux normes car le processus d'enregistrement est souvent contourné.

Programme de modernisation des véhicules d'utilité publique (PMVUP) des Philippines

Aux Philippines, la réforme du transport artisanal a commencé par la reconnaissance du transport artisanal comme un service d'intérêt public. Les différents modes de transport artisanal sont regroupés sous le terme de véhicule d'utilité publique et sont réglementés par des spécifications pour accéder au secteur, des restrictions d'itinéraires, des normes de qualité de service et de sécurité, des horaires et des tarifs, ainsi qu'un programme de soutien au renouvellement de la flotte et des salaires et des heures de travail fixes. L'un des défis les plus importants de cette réforme est de couvrir et d'intégrer tous les opérateurs de transport artisanal dans le nouveau cadre réglementaire, en laissant de côté ceux qui opèrent dans les conditions les plus précaires.

Identification des étapes nécessaires pour réformer le transport artisanal à Medan, Indonésie

Le plan de mobilité urbaine durable pour la zone métropolitaine de Medan identifie plusieurs mesures et étapes pour réformer le secteur du transport artisanal local. Les opérateurs sont consultés, les accords contractuels et les flux financiers sont analysés, le cadre institutionnel est défini pour redéfinir la relation entre les opérateurs d'angkot et les autorités locales, et un cadre réglementaire est préparé avec des dispositions contractuelles améliorées, des critères d'évaluation de la qualité du service, et un système de suivi à long terme.

GoZem digital platform

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

SafeBoda en Afrique de l'Est

SafeBoda est une entreprise de moto-taxis en Afrique de l'Est qui impose un code de conduite à ses conducteurs, y compris le respect du code de la route, l'utilisation de matériel de sécurité, la ponctualité et le contrôle des véhicules.

RÉGULER

Développer le corpus législatif 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 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) adaptés 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

Pour définir des indicateurs de qualité

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

Pour définir des indicateurs de qualité

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

Pour définir des indicateurs de qualité

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 et le soumettre à 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.



Exemple, référence

Définition et suivi des conditions d'accès à la profession aux Philippines

Le Programme de Modernisation des Véhicules d'Utilité Publique (PMVUP) a introduit un cadre pour préciser les conditions d'accès au secteur tant pour les opérateurs que pour les véhicules :

- **La rationalisation des itinéraires** : Les unités de gouvernement local sont responsables de la planification du réseau local. Celles-ci doivent mener des études de rationalisation des itinéraires afin de déterminer les modes et les niveaux de service appropriés en fonction de la demande des passagers et des schémas de déplacement dans une zone donnée. La rationalisation des itinéraires est considérée comme une condition préalable à la consolidation des franchises. Sur base de ces études, les plans d'itinéraires des transports publics locaux sont élaborés par les collectivités locales et soumis à un organisme de réglementation supérieur du gouvernement national.
- **Réforme du cadre réglementaire** : Une fois que le nombre de jeepneys et d'autres véhicules d'utilité publique requis pour un itinéraire donné est déterminé, l'organisme national ouvre une procédure de marché public pour l'exploitation de cet itinéraire, la taille de la flotte et les normes des véhicules étant spécifiées dans les documents contractuels. Une franchise unique est accordée à une société, généralement une coopérative ou une société regroupant plusieurs exploitants de jeepney. Une franchise unique impose effectivement une concurrence pour le marché, plutôt qu'une concurrence sur le marché. La procédure de passation des marchés a d'abord favorisé les opérateurs de transport artisanal consolidés, mais d'ici la mi-2020, les appels d'offres seront ouverts aux concurrents externes au cas où les opérateurs existants ne se conformeraient pas aux exigences fixées par le gouvernement.
- **Consolidation du secteur** : par l'attribution de franchises individuelles, les opérateurs de transport artisanal sont incités à consolider leurs activités. La consolidation du secteur est largement considérée comme une condition préalable à la réforme des transports publics et à la viabilité financière globale du système.

AUTORISER

Contrôler l'exercice de la profession et le soumettre à 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 artisanal légal dans l'offre de mobilité

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 artisanal légal dans l'offre de mobilité

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 en 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 d'Amélioration de la Mobilité Urbaine à Madagascar, Association de Financement des Professionnels du Transport Urbain à Dakar.
Accra, avec tarification au kilomètre zonale du BRT, qui correspond aux prix des *trotros* sur les mêmes zones.

TARIFER

Mettre en 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 (Plan de Mobilité Urbaine Durable 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 rabatement 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 : l'élaboration à Dakar avec projet de TER et BRT

L'intégration tarifaire à Jakarta

Dans la perspective de promouvoir l'intégration modale et l'intermodalité, des actions sur la tarification et la billettique doivent être mises en œuvre. Ces actions nécessitent un niveau élevé de dialogue avec les opérateurs de transport et peuvent s'appuyer sur différents types de supports, qu'ils soient assez simples (tickets en papier) ou assez sophistiqués (méthodes de paiement dématérialisées). En effet, le point le plus difficile concerne la possibilité d'introduire une compensation pour les usagers afin de pénaliser les passagers utilisant des modes de transport différents. De même, l'intégration tarifaire et la tarification sont des actions difficiles à entreprendre, qui doivent être adaptées à la configuration locale des acteurs et des prestataires de services et aux besoins des usagers.

A Jakarta, une tentative d'intégration tarifaire a eu lieu en 2015, lorsque la coopérative Kopaja65 a été autorisée à utiliser les couloirs de bus où les lignes se chevauchent. Les passagers pouvaient utiliser le même ticket, pour le même prix. L'objectif de cette intégration était de permettre des services de rabattement, avec 300 véhicules Kopaja bénéficiant de l'infrastructure de BRT tout en étant en mesure de desservir également les zones situées en périphérie. L'abandon d'un système cible était l'une des conditions préalables à cette intégration. La société municipale PT Transportasi Jakarta - qui exploite TransJakarta - payait les propriétaires de véhicules au kilomètre et les conducteurs étaient salariés. Le programme d'intégration a modifié l'objectif et le rôle de Kopaja en tant que coopérative :

- Avant l'intégration : Kopaja contrôlait la création et l'exploitation des itinéraires et négociait avec d'autres parties prenantes telles que les autorités de transport ou les banques.
- Après l'intégration : Kopaja s'est chargé du recrutement des chauffeurs et a servi d'intermédiaire pour le paiement des compensations et des salaires.

L'impact de cette collaboration entre Kopaja et PT Transportasi Jakarta a été jugé positif grâce à deux facteurs de succès, à savoir l'intégration des chauffeurs et l'intégration des frais des passagers. Cependant, ce modèle d'intégration est réservé à une élite d'opérateurs puisque l'une des conditions pour rejoindre le programme était d'acheter des véhicules modernes adaptés aux corridors de TransJakarta. Cela signifie que seuls les opérateurs disposant d'un capital financier et social suffisant ont pu participer au programme.

Fort du succès de l'expérience de Kopaja, le programme a été étendu en 2017 à Metromini66 et à 7 autres coopératives. En octobre 2018, le programme a été officiellement mis en œuvre sous le nom de JakLingko, un programme d'intégration intermodale suivant le modèle du tronc et de l'alimentation. En mars 2019, JakLingko comptait 29 itinéraires dans cinq zones de DKI Jakarta et 700 véhicules faisaient partie du programme. Les flottes de moins de 5 ans et disposant d'une licence ont été prioritaires.

Avec JakLingko, les passagers peuvent utiliser une combinaison de trajets en minibus et sur le réseau TransJakarta, pour un tarif intégré IDR 5 000 pour chaque période de 3 heures en utilisant un paiement sans espèces. Les conducteurs ne peuvent s'arrêter qu'aux arrêts prévus à cet effet. Entre janvier 2018 et février 2019, environ 185 000 cartes électroniques ont été vendues. Dans les années à venir, JakLingko a pour objectif d'impliquer tous les transports ferroviaires appartenant au gouvernement provincial de DKI Jakarta, tels que le Mass Rapid Transit (MRT), le Light Rail Transit (LRT) et le train électrique (KRL Commuter Line). Les tarifs intégrés basés sur la distance devraient être mis en œuvre d'ici mars 2022. L'objectif est que l'intégration des tarifs s'applique à la fois aux transports ferroviaires et aux transports en ligne, y compris les ojek et les taxis en ligne.

Néanmoins, il semblerait que certains problèmes entravent le déploiement de JakLingko :

- Les négociations autour du prix au kilomètre conduisent à des conflits entre PT Transportasi et les acteurs du transport artisanal. Actuellement, JakLingko vise à inclure les coûts directs et indirects ainsi qu'une marge bénéficiaire de 10 %, et les coûts d'exploitation de l'entreprise.
- La commercialisation des cartes électroniques est encore limitée. Leur vente n'a pas lieu à tous les arrêts de bus de TransJakarta.

TARIFER

Mettre en 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 Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage 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..

INTÉGRER

Intégrer le transport artisanal
dans l'écosystème de la mobilité

IMPORTANCE



COÛT



Intégrer les systèmes de transport artisanal et de transport en commun

La mise en œuvre d'un projet de transport de masse (par exemple, bus rapide, métro, tramway) exige que la plupart des mesures nationales et locales soient d'abord prises (par exemple, la création d'une autorité locale de transport public). Cependant, lorsqu'une ville prévoit d'investir et de construire un système de transport de masse, c'est aussi l'occasion d'agir directement sur les services de transport artisanal.

Un projet de transport en commun est généralement doté d'un budget spécifique de quelques centaines de millions d'USD. A cette occasion, après négociations entre l'institution financière internationale (si une telle partie prenante est impliquée) et les bénéficiaires (c'est-à-dire les autorités municipales et/ou nationales), un certain pourcentage du budget peut être (ré)alloué à l'intégration et à la modernisation du transport artisanal en tant qu'une des composantes du projet. Cette composante peut être qualifiée de « gestion environnementale et sociale » car elle vise à atténuer les externalités négatives des véhicules de transport artisanal (décrites dans la section 3.4.) et pourrait proposer une réorientation professionnelle aux personnes employées dans ce secteur.

Ensuite, au niveau de la ville, le développement d'un projet de transport en commun soulève deux questions supplémentaires liées à la viabilité financière de l'équipement :

- Il est nécessaire de mettre en place des services de rabattement pour canaliser les flux de mobilité vers le nouveau projet de transport en commun afin de garantir un taux de fréquentation élevé ;
- Il est nécessaire d'éviter les concurrents inutiles le long des corridors prévus afin d'assurer un transfert modal vers le nouveau projet de transport en commun.

La participation et le dialogue avec les acteurs du transport artisanal en amont d'un grand programme d'investissement pourraient contribuer à la mise en place de garde-fous garantissant la réussite d'un projet de transport collectif.

Amorcer la transition et l'intégration du transport artisanal à toutes les phases d'un projet de transport collectif

Le développement d'un projet de transport collectif offre la possibilité de prendre de nombreuses mesures en faveur de la modernisation et de l'intégration du transport artisanal. La composante « Gestion environnementale et sociale » discutée ci-dessus devrait encourager l'engagement des parties prenantes avec l'industrie existante du transport artisanal (ainsi que les parties prenantes des autobus conventionnels existants) afin d'entamer un processus de négociation permettant aux opérateurs existants de participer au nouveau système de transport en commun. Une attention particulière devrait être accordée à la main-d'œuvre du transport artisanal, notamment en vue de garantir des opportunités d'emploi pour ces travailleurs dans le nouveau système de transport rapide de masse.

Proposer l'intégration du transport artisanal dans le nouveau système de transport de masse peut aider à désamorcer et à éviter les conflits entre le transport artisanal existant et le transport public formel à venir. Pour ce faire, il faut intégrer, dans la mesure du possible, les opérateurs et le personnel du transport artisanal existant dans le personnel du nouveau système de transport de masse. Cela peut également nécessiter la conclusion d'accords de location et de contrats avec les opérateurs de transport artisanal. Des mesures peuvent être prises dès le début de la planification du projet de transport en commun jusqu'à la mise en place de l'infrastructure et de son exploitation, au cours des quatre phases identifiées et détaillées ci-dessous.

L'intégration du transport artisanal dans le contexte d'un système de transport rapide de masse reste complexe et difficile car elle soulève plusieurs problématiques : l'intégration physique, l'intégration économique ainsi que l'intégration institutionnelle, etc. Ainsi, il faut s'attendre à ce que l'intégration reste un processus itératif avec des essais et des erreurs.

L'approche proposée (phase par phase) dans les sections suivantes se base sur l'hypothèse que la mise en œuvre d'un projet de transport en commun nécessitera une restructuration et une réorganisation du transport artisanal. Cela devrait potentiellement mettre en péril le modèle d'entreprise et les moyens de subsistance du transport artisanal, mais aussi offrir des opportunités de maintenir les activités économiques de manière plus formelle.

Les objectifs principaux d'une telle approche sont les suivants :

- Anticiper et désamorcer les conflits potentiels entre les autorités publiques et les intervenants du transport artisanal ;
- Prévenir toute concurrence entre les services de transport artisanal et le système de transport en commun ; et
- Assurer de larges zones de desserte et des niveaux élevés de fréquentation pour le projet de transport en commun à venir.

Cette situation gagnant-gagnant devrait garantir que les acteurs du transport artisanal bénéficient également du projet mis en œuvre. Toutes les actions proposées dans les sections suivantes doivent être initiées par les autorités publiques, avec l'Autorité de Transport Public (si elle existe) comme cheffe de file.

1. Phase préliminaire du projet

Objectif principal : au-delà des aspects techniques d'un projet de transport en commun, les autorités publiques doivent s'assurer de l'acceptabilité économique et sociale d'un tel projet pour les acteurs du transport artisanal.

Etape : Contacter les parties prenantes du transport artisanal et débiter le processus de négociation.

- Identifier les principaux acteurs du transport artisanal (associations, coopératives, associations de chauffeurs d'applications de covoiturage).
- Communiquer sur le projet de transport en commun avec les acteurs clés du transport artisanal identifiés (organisés par les autorités locales).

Etape : Réaliser des études d'impact socio-économique.

- Mener une enquête sur les services de transport artisanal locaux afin d'identifier l'offre (itinéraire fixe ou à la demande, fréquence, véhicule) qui pourrait chevaucher (entièrement ou partiellement) le corridor du projet de transport en commun.
- Mener une enquête pour élaborer une catégorisation des parties prenantes (propriétaires de véhicules, conducteurs, propriétaires d'itinéraires, etc.) afin de comprendre (1) leurs modèles économiques (y compris les recettes/coûts/dépenses) et (2) la manière dont le projet de transport collectif pourrait affecter leurs activités (fonctionnement et recettes).
- Réaliser une enquête sur les véhicules afin d'identifier leur nombre, leur niveau d'immatriculation et leur qualité (capacité, âge du véhicule, niveau d'émissions), y compris les services de ligne fixe et à la demande.

Etape : Programme de compensation et de mise au rebut des véhicules

- Le niveau municipal (par exemple l'Autorité de Transport Public si elle existe) est chargé d'élaborer un programme d'indemnisation et de mise au rebut des véhicules (sur la base de critères tels que l'enregistrement des véhicules et des services, l'âge des véhicules, etc.)
- Les compensations sont fixées en fonction de la catégorisation des acteurs du transport artisanal affectés par le projet de transport en commun (c'est-à-dire les propriétaires de véhicules opérant sur l'itinéraire de transport artisanal chevauchant le projet ;

les propriétaires de véhicules opérant sur l'itinéraire de transport artisanal chevauchant partiellement le projet ; les conducteurs ; les propriétaires d'itinéraires) ; il s'agit d'une « compensation pour perte d'exploitation ».

- La proposition de mise au rebut dépend du véhicule (âge, coût, niveau d'immatriculation). Les critères et les prix sont élaborés par les autorités publiques.

Etape : Élaborer une feuille de route pour la formation et le développement des capacités.

- La municipalité (et l'Autorité de Transport Public si elle existe) doit anticiper le nombre et le niveau d'éducation/de formation des employés que le projet de transport en commun devrait employer.
- La municipalité (par exemple l'Autorité de Transport Public si elle existe) doit communiquer sur les besoins (et les offres d'emploi potentielles) liés à l'exploitation du projet de transport en commun. Cette campagne de communication doit mettre l'accent sur l'amélioration potentielle des conditions de travail et la sécurité de l'emploi offerte.
- Sur base des résultats de l'enquête sociale, des plans de transition professionnelle pour les personnes employées dans le transport artisanal doivent être proposés. Ils doivent avoir vocation à intégrer ces travailleurs dans le projet. Des campagnes de communication régulières sur les avantages socio-économiques de l'adhésion aux sociétés d'exploitation du système de transport en commun doivent être menées.

2. Phase de conception du projet

Objectif principal : Augmenter la synergie entre les opérations techniques du transport artisanal et le projet de service de transport collectif.

Etape : Définir un réseau de desserte pour les grands axes routiers

- Sur base de l'avant-projet de transport en commun et de l'enquête sur les services de transport artisanal existants (lignes fixes), la municipalité (par exemple, l'Autorité de Transport Public si elle existe) devrait définir un réseau de services de rabattement desservant le « tronc » (c'est-à-dire le système de transport en commun).
- Les lignes de rabattement et les arrêts partagés (entre les lignes de rabattement et le couloir de transport en commun) doivent être clairement identifiés par l'Autorité de Transport Public.
- L'Autorité de Transport Public devrait déterminer les services de rabattement qui devraient être fournis et qui pourraient avoir accès aux routes principales ou non (ligne fixe ou/et à la demande).

Etape : Conception de l'équipement

- Pendant la phase de conception du projet de transport en commun, une attention particulière doit être portée à l'articulation physique des services de rabattement dans le corridor (par exemple, dans le cas des BRT, des voies parallèles pour le transport artisanal pourraient être aménagées).
- Dans les pôles multimodaux (c'est-à-dire les gares), il sera nécessaire d'inclure des équipements de transfert entre le système de transport en commun et les services de transport artisanal (par exemple, des plates-formes dédiées ou des ponts spéciaux). Cette intégration physique assurera un transfert plus fluide pour les passagers.
- Établir des règlements et des règles de gestion pour le droit d'accès aux pôles d'échanges multimodaux pour les opérateurs de transport artisanal (itinéraires fixes ou/et à la demande)

Etape : Elaborer les règles d'exploitation des services de transport artisanal

- Le niveau municipal (par exemple, l'Autorité de Transport Public si elle existe) doit élaborer des critères et une réglementation qui permettent aux acteurs du transport artisanal d'opérer dans les couloirs de transport en commun.
- Les critères peuvent être basés sur l'enregistrement de l'entreprise et le paiement des taxes (s'il s'agit d'un itinéraire fixe), l'enregistrement de l'itinéraire (s'il s'agit d'un itinéraire fixe), et/ou l'enregistrement des véhicules, l'enregistrement des chauffeurs (par exemple, le permis de conduire).

3. Phase de mise en œuvre du projet

Objectif principal : mener la réforme du transport artisanal et assurer son intégration avec les services de transport existants (ou à venir).

Type d'actions : Mettre en œuvre le programme de compensation et mise en rebut des véhicules

- Finaliser la phase de mise au rebut, déterminer le prix et procéder au paiement, avec les propriétaires de véhicules de transport artisanal éligibles.
- Finaliser la phase de compensation commerciale, déterminer le prix et procéder au paiement, avec les propriétaires de lignes de transport artisanal et les conducteurs éligibles.
- Planifier l'audit et la diligence raisonnable du programme avec des superviseurs indépendants.

Type d'actions : Renforcer les capacités des opérateurs de transport artisanal

- Sur base de l'enquête sociale, proposer des emplois aux travailleurs susceptibles d'être affectés par le projet. Ces postes peuvent inclure les professions suivantes : conducteurs, chefs de train, personnel de sécurité, personnel des gares, personnel de nettoyage, personnel de billetterie, personnel d'entretien, administration, gestion et agents de relations publiques.
- Organiser la formation des employés du transport artisanal concernés.

Type d'actions : Contrats

- Avec le nouvel opérateur de transport artisanal, établir des accords/contrats définissant toutes les relations (techniques, tarifaires et financières) avec le nouveau système de transport en commun.

Type d'actions : Tarifs et billettique

- Définir un système de tarification intermodale qui ne soit pas préjudiciable au trafic de rabattement et qui protège le modèle économique des opérateurs de transport artisanal.
- Adopter une politique de péréquation des revenus entre les opérateurs (c'est-à-dire ajuster les revenus des différents opérateurs, soutenir les plus faibles).
- Mettre en place une billettique unifiée.

Type d'actions : Informations des passagers

- Définir les tâches des opérateurs en matière d'information des passagers.
- Éditer les plans et les brochures.
- Equiper les arrêts d'informations pertinentes.
- Encourager la création d'agences et de bureaux d'information.

4. Phase opérationnelle du projet

Objectif : assurer la pérennité de la complémentarité entre les services de transport artisanal et les services de transport public par un processus d'évaluation transparent.

Etape : Suivre l'évolution de l'intégration des services de transport artisanal existants

- Contrôler le programme de mise au rebut et d'indemnisation (fournir des réponses s'il y a des réclamations).
- Contrôler l'enregistrement des opérateurs de transport artisanal autorisés à fournir des services de rabattement.
- Se coordonner avec les services municipaux, en particulier la police de la circulation, pour assurer l'application des règles et règlements le long des couloirs de transit rapide et dans les centres multimodaux.

Etape : Effectuer des audits et des évaluations pour adapter les mesures

- Réaliser un audit indépendant du programme de mise au rebut et d'indemnisation.
- Procéder à une évaluation de la formation dispensée aux anciens membres du personnel du transport artisanal qui accèdent à de nouvelles fonctions au sein de la société de transport rapide.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux
Pré-requis	Formalisation et consolidation des opérations de transport artisanal.
Parties prenantes	Les autorités locales (et nationales) de transport, représentants des opérateurs de transport artisanal.
Niveau d'effort	Effort financier variable, en fonction des mesures incluses (par exemple, la mise en rebut des véhicules) Effort humain important, principalement lié à la planification, à la conception et à la gestion de l'ensemble du réseau de transport public.
Niveau d'importance	Élevé, en fonction de l'existence (prévue) de services de transport en commun.
Points d'attention	Définition du rôle exact des opérateurs de transport artisanal, y compris les règles et la procédure pour leur inclusion.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Nombre d'opérateurs de transport artisanal réintégrés / relocalisés dans le nouveau système de transport public.



Exemple, référence

Intégration du transport artisanal dans un système de transport de masse à Peshawar

Lorsqu'elle a investi dans la première ligne de BRT à Peshawar en 2018, la Banque Asiatique de Développement a inclus dans le projet une composante intitulée Programme de restructuration de l'industrie du bus. La Banque Asiatique de Développement a proposé que, parallèlement au développement du corridor de BRT et un programme de réorganisation du transport artisanal fixe le long du corridor. L'objectif était d'éviter toute perturbation du fonctionnement des BRT et d'éviter la concurrence.

Ce programme incluait les autobus (les emblématiques « rocket », les minibus (Mazda), les Ford Wagon) et certains véhicules plus légers (Suzuki, Datsun et Qingqi) qui opéraient sur des itinéraires fixes. Les services à la demande (principalement assurés par des pousse-pousses) ont été exclus. Après une vaste consultation, 517 véhicules au total ont été retenus pour le programme de restructuration, ainsi que près de 400 propriétaires de véhicules, 126 propriétaires-conducteurs, 517 chauffeurs et 510 chefs de train. Ces véhicules circulaient totalement ou partiellement sur le corridor BRT. Au cours de la phase de consultation, des solutions de compensation et de mise au rebut des véhicules ainsi que des programmes de formation au réemploi pour les opérateurs, les propriétaires, les conducteurs et les chefs de train qui risquent de perdre leurs moyens de subsistance ont été proposés.

Les autorités ont défini des règles spécifiques pour accéder aux programmes de compensation. Une distinction a été faite entre les itinéraires conflictuels et non conflictuels (c'est-à-dire chevauchant ou non le corridor de BRT). Les critères légaux ont été pris en considération, c'est-à-dire qu'une distinction a également été faite entre les opérations de transport artisanal légales et illégales (par exemple, les services de bus non enregistrés). Un système complexe a été mis en place (voir figure ci-dessous), visant à être aussi inclusif que possible.

Limites générales du programme de restructuration :

Malgré le lancement du programme de restructuration de l'industrie du transport par autobus en 2018, le programme est toujours en cours. La première phase du programme a débuté par un vaste cycle de négociations. Cette phase était cruciale pour assurer le développement harmonieux du projet de transport en commun et de la restructuration du secteur des autobus.

L'encadré continue à la page suivante

Cette phase a permis de dégager plusieurs enseignements, ou du moins des recommandations pour les projets à venir, à savoir :

- Préparer les organes institutionnels (attribuer les tâches au sein des autorités publiques concernées et les sensibiliser à la nécessité d'inclure très tôt dans le processus les «associations» existantes).
- Préparer un programme clair avec des chiffres exacts et des critères d'éligibilité pour la compensation et la mise au rebut (définir un budget et un calendrier).
- Expliquer clairement les avantages des nouveaux emplois et les postes qui seront proposés dans le système des BRT (avantages sociaux, heures de travail, conditions de travail).
- La consultation doit être transparente et documentée afin d'éviter la propagation de fausses rumeurs (campagne de communication des autorités publiques).

Accompagner les réformes

Professionaliser – Pour favoriser la montée en compétences des opérateurs				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
11-1 Identifier des structures de formation	Moyen	Variable	71	
11-2 Mettre en place des programmes de formation adaptés	Moyen	Moyen	72	
11-3 Promouvoir la mise en place de services partagés	Moyen	Bas	74	
11-4 Accompagner la reconversion des artisans qui ne peuvent s'adapter au nouveau cadre	Élevé	Variable	75	
Informer – Pour développer l'information sur les services de transport artisanal				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
12-1 Mettre en œuvre des campagnes de communication	Moyen	Bas	76	
12-2 Mettre en œuvre des outils d'information (site internet, applis)	Moyen	Bas/Moyen	77	
12-3 Définir et contrôler les obligations des opérateurs en matière d'information voyageurs	Élevé	Bas	80	
12-4 Développer une signalétique adaptée	/	Bas	81	
Matérialiser – Pour améliorer la visibilité et la qualité de service du transport artisanal				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
13-1 Officialiser et délimiter les points de concentration et si besoin les voies de circulation	Moyen	Moyen	82	
13-2 Elaborer la réglementation spécifique des points de concentration	Moyen	Bas	83	
13-3 Equiper les points de concentration	Moyen	Variable	84	
Soutenir – Pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...				
Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
14-1 Mettre en place une politique d'aide à l'investissement ou au renouvellement du matériel roulant	Moyen	Variable	85	
14-2 Utiliser des incitants fiscaux pour promouvoir la réforme du transport artisanal	Moyen	Variable	87	
14-3 Accompagner ou faciliter l'acquisition de garanties de protection sociale	Moyen	Bas	89	
14-4 Soutenir l'industrie locale	Élevé	Bas	90	

PROFESSIONNALISER

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 (groupements d'intérêt économique, 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'Autorité Organisatrice 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'Autorité Organisatrice.
Temporalité	Permanent.
Critères d'évaluation	Qualité et répliquabilité du cahier des charges.

PROFESSIONNALISER

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 Plan de Mobilité Urbaine Durable
- 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 Plan de Mobilité Urbaine Durable 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

Formations en Afrique du Sud pour la professionnalisation des opérateurs du transport artisanal et leur intégration dans le système BRT

En Afrique du Sud, plusieurs formations ont été organisées par différentes institutions pour soutenir la formalisation des opérateurs du transport artisanal :

- Au Cap, l'Université du Cap a organisé une formation sur la gestion économique, les prestations régulières et l'entretien des véhicules.
- A Johannesburg, l'Université de Witwatersrand a organisé une formation sur le développement des affaires pour les opérateurs participant aux projets de BRT.
- Au KwaZulu Natal, par le ministère des transports et l'éducation nationale des transports, sur le service à la clientèle.

Formation à la sécurité routière en Ouganda

En Ouganda, les opérateurs de bodaboda qui souhaitent rejoindre la plateforme numérique SafeBoda doivent suivre une formation obligatoire de cinq jours dispensée en partenariat avec la Croix-Rouge. Le programme de formation porte sur la sécurité routière, les premiers secours et l'entretien des motos-taxis. Les chauffeurs de SafeBoda sont tenus de suivre un code de conduite (respect du code de la route, utilisation des équipements de sécurité, ponctualité et contrôle des véhicules).

Renforcement des capacités dans le cadre du Programme de modernisation des véhicules d'utilité publique (PMVUP) des Philippines

- Le PMVUP des Philippines comprend des activités de renforcement des capacités qui visent à aider les opérateurs de transport artisanal à moderniser leur flotte, à consolider leurs activités, à améliorer la performance de leurs services ou à trouver de nouveaux emplois :
- Le renforcement des capacités des propriétaires de véhicules se concentre sur les aspects financiers et la gestion des nouveaux véhicules, afin de les encourager à assumer les risques financiers et techniques nécessaires au remplacement des anciens véhicules par des versions plus récentes.
- Un programme de soutien social comprend des formations sur l'entrepreneuriat et l'acquisition de nouvelles compétences pour les conducteurs qui seront affectés par la rationalisation du secteur (par exemple, des formations professionnelles pour devenir mécanicien). Afin d'encourager la participation et d'atténuer la perte de revenus, les participants reçoivent une allocation journalière pendant toute la durée de la formation.
- Les unités de gouvernement local bénéficient également d'un soutien au renforcement des capacités, car leurs mandats évoluent pour assumer une plus grande responsabilité dans la mise en œuvre de la réforme et de la réglementation du secteur.
- Des consultations avec les opérateurs et des actions de sensibilisation sont menées en permanence par les autorités publiques afin de faire connaître les avantages de la réforme et de communiquer sur son état d'avancement.

PROFESSIONNALISER

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 la Mutuelle d'Épargne et de Crédit des Transporteurs (MECTRANS) et TRANSVIE (Mutuelle Sociale des travailleurs des transports) dans le cadre de l'Association de Financement des professionnels du Transport Urbain et du programme de renouvellement du matériel roulant, SENBUS pour l'entretien et la maintenance des véhicules.

PROFESSIONNALISER

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 aura des conséquences sociales et risque d'entraîner des mouvements de protestation de la part des professionnels qui se verront interdire de poursuivre leur activité.

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

- L'organisation de bilans de compétences, d'aides personnalisées, etc.
- La formation professionnelle : programmes de formation gratuite ou une aide à la réorientation dans d'autres métiers du transport (transport formel, marchandises, réparation...)
- Des aides ou des prêts (micro-crédit) pour la création de commerces ou de services artisanaux hors transport
- La négociation des 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.

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal

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

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, de préférence, mises en œuvre et gérées par des organismes représentatifs de la profession, sous l'impulsion de l'Autorité Organisatrice. Si de tels organismes, il est envisageable que l'Autorité Organisatrice gère elle-même ce service. Ce dernier peut être fourni en échange d'une cotisation d'un montant approprié aux artisans qui souhaiteraient en bénéficier.

Ces outils peuvent notamment inclure les centrales de réservation évoquées dans l'action 3-4.

Les outils numériques peuvent être divisés en plusieurs catégories :

- **Les outils de e-hailing** : plus particulièrement adaptés aux services opérant en mode taxi, ils permettent de sécuriser l'accès du client au service de transport, d'améliorer l'accès au marché pour l'opérateur en régulant la concurrence, de sécuriser les transactions financières et de tracer les différentes opérations. Ils regroupent des outils de billettique, d'information des passagers et de reporting
- Les plus connus sont Uber et Grab. Il s'agit dans tous les cas de produits proposés par des entreprises privées à des opérateurs privés et au grand public, sur la base d'un modèle économique autopropulsé et sans intervention des pouvoirs publics. Ces applications modifient profondément la façon de travailler de l'opérateur, mais aussi l'image du service auprès des clients. Cependant, elles peuvent conduire à une dérive en incitant les opérateurs à travailler de plus en plus, dans la mesure où les fournisseurs de ces applications se rémunèrent en prélevant une part des tarifs des passagers. À cet égard, les applications pourraient contribuer à l'aggravation des conditions de travail précaires des opérateurs de transport artisanal.
- **Applications de billettique** : s'il est peu probable, même à long terme, que les véhicules soient équipés de systèmes de validation comparables à ceux utilisés dans les transports formels, il est possible de développer des options de paiement sur smartphone, soit de type e-ticket (qui a l'inconvénient de nécessiter un achat préalable), soit par débit d'un porte-monnaie électronique.
- **Outils de géolocalisation et d'aide à l'exploitation** : ces outils permettent de géolocaliser un ensemble de véhicules et d'enregistrer les itinéraires empruntés, ce qui permet d'effectuer une exploitation en direct à partir d'un poste de contrôle centralisé, par exemple au sein d'un groupement d'intérêt économique, et de vérifier que les itinéraires sont conformes aux engagements contractuels.
- **Outils de gestion du transport à la demande** : il est possible d'essayer de rapprocher l'exploitation des lignes fixes du « transport à la demande » au modèle européen. Là-bas, l'itinéraire et même l'horaire sont adaptés aux demandes formulées par les clients à l'avance, dans les limites définies par l'amplitude, l'itinéraire ou la fréquence. Ce mode d'exploitation facilite l'intégration de services de transport par nature très flexibles dans un système de transport formel.
- **Outils d'information des passagers** : les données issues des systèmes de géolocalisation et d'aide à l'exploitation peuvent être utilisées pour informer les clients de l'heure des prochains services en temps réel ou de la localisation du véhicule qui viendra les chercher (une fonctionnalité courante dans les applications d'e-hailing). Ces informations peuvent être présentées sur des panneaux d'information en temps réel (bannières déroulantes, écrans TFT), sur le site web ou sur l'application. Sur les arrêts de bus et les abribus, un QR code peut être affiché pour diriger le client vers la page web ou l'application appropriée. Ces systèmes, largement utilisés dans les transports formels, pourraient être adaptés à certaines configurations de services de transport artisanal à itinéraire fixe.

Le point commun entre ces systèmes est qu'ils ne sont pas basés sur un modèle économique autoportant. Ce sont des outils développés par des entreprises informatiques et proposés aux opérateurs et aux Autorités de Transport Public. S'ils contribuent de manière significative à faciliter le fonctionnement du service et à moderniser l'image de ce type de transport, ils représentent également une charge financière supplémentaire pour l'opérateur. Cette charge supplémentaire doit être récupérée d'une manière ou d'une autre, soit par une augmentation des tarifs, soit par des mécanismes de soutien. Les Autorités de Transport Public peuvent intervenir de différentes manières :

- En **finançant** l'investissement et les coûts de développement et de mise en œuvre, notamment avec le soutien de bailleurs de fonds internationaux
- En **confiant la mise en œuvre** aux opérateurs de transport formel pour qu'ils la déploient auprès des opérateurs de transport artisanal, et en supportant financièrement les investissements et les coûts d'exploitation supplémentaires induits
- En **exigeant** la mise à disposition de **données ouvertes** par les opérateurs de transport artisanal et formel
- En **lançant** et en **soutenant des appels à projets** pour le développement d'outils spécifiques, notamment dans le domaine de l'information voyageurs basée sur des données ouvertes

En principe, l'intervention publique est plus pertinente pour les services fixes dont l'intégration dans l'offre de transport multimodale est recherchée. Pour le mode taxi, l'expérience montre que le modèle économique est autoportant. Les opérateurs amortissent les coûts d'acquisition et d'exploitation des outils numériques grâce à l'augmentation de fréquentation qui en résulte.

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.



Exemple, référence

Partenariat entre les applications de covoiturage et les acteurs de la mobilité en Asie

En raison de sa grande popularité en Asie du Sud-Est et de ses millions d'utilisateurs, Grab a la capacité de collecter une quantité massive de données précieuses qui peuvent s'avérer utiles aux acteurs de la mobilité et aux praticiens.

L'encadré continue à la page suivante

Début 2015, Grab a annoncé un partenariat de partage de données avec le projet *Open Traffic* de la Banque mondiale afin de fournir un flux de données en temps réel qui rendait compte du volume de service, de la localisation et de l'historique des temps de trajet. Ce partenariat était prometteur et avait le potentiel d'aider les gouvernements à améliorer les systèmes de mobilité (aux niveaux local et national). Les praticiens peuvent se connecter à la plateforme afin de mieux modéliser le trafic, d'examiner les données historiques, de comprendre les schémas de congestion et de planifier les infrastructures, ainsi que d'améliorer les interventions d'urgence et la préparation aux catastrophes.

Plus tard, en 2019, Grab a lancé un nouveau projet, Grab Posisi, qui a l'ambition d'être le premier ensemble complet de données de trajectoires GPS de l'Asie du Sud-Est. Ce projet a commencé par la collecte de données à partir des téléphones des chauffeurs de Grab à Singapour et à Jakarta (à l'échelle métropolitaine). Les données enregistrées comprenaient l'heure et la localisation, ainsi que la vitesse, la direction, la zone et la distance parcourue. À ce jour, l'ensemble des données contient au total 84 000 trajectoires qui consistent en plus de 80 millions de pings GPS et couvrent plus d'un million de kilomètres. Les modèles de trajectoires provenant des données GPS des utilisateurs sont une source d'information pour les applications urbaines (par exemple, la résolution des problèmes de transport, la prédiction du trafic, la planification des transports). Grab propose d'utiliser les ensembles de données à des fins de recherche (Huang et al., 2019) et étendra sa collecte de données à d'autres villes.

Si la mise en place de partenariats avec des *e-Hailing Applications* comme Grab offre un grand potentiel d'amélioration des systèmes de mobilité, elle peut également mettre en danger les acteurs/praticiens de la mobilité, y compris les gouvernements municipaux. Les gouvernements des villes émergentes manquent parfois de ressources financières et/ou humaines, ce qui les rend vulnérables lorsqu'ils concluent des partenariats avec des géants technologiques fortunés tels que Grab. De plus, Grab est devenu un acteur dominant dans la région et ce quasi-monopole signifie que les gouvernements peuvent devenir trop dépendants des parties prenantes privées qui poussent leurs propres agendas.

Cette nécessité pour les autorités locales et nationales de s'engager dans la digitalisation de la mobilité est également mise en avant dans le cadre du Plan de Mobilité Urbaine Durable mis en œuvre à Medan, en Indonésie. Les consultants évoquent l'appropriation inégale des outils numériques parmi l'écosystème de la mobilité urbaine. Le transport artisanal et le *Mobility-as-a-Service* connaissent une croissance importante, alors que les autorités peinent à opérer des changements disruptifs. Cependant, il est également souligné que le *Mobility-as-a-Service* offre des perspectives prometteuses en matière de régulation, d'information des voyageurs et de modernisation des opérations.

INFORMER

Développer l'information sur les services de transport artisanal

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 en carton.

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

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

Pour améliorer la visibilité et la qualité de service du transport artisanal

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

Pour améliorer la visibilité et la qualité de service du transport artisanal

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 taximotos. Les opérateurs constituent des associations à partir de leur utilisation du *schimo* (ou camp), et déposent des demandes 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

Pour améliorer la visibilité et la qualité de service du transport artisanal

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'Autorité Organisatrice.
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

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'Autorité Organisatrice 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'Autorité Organisatrice 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'Autorité Organisatrice engage des prêts). Effort humain : moyen. Mise en place d'une équipe de suivi, plaidoyer des cadres de l'Autorité Organisatrice 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 Conseil Exécutif des Transports Urbains à Dakar au Sénégal pour obtenir un fonds revolving pour les nouvelles phases de renouvellement des cars rapides.

Programme de renouvellement de la flotte aux Philippines

Dans le cadre du programme de modernisation des véhicules d'utilité publique déjà présenté ci-dessus, un programme de renouvellement du parc automobile a été mis en œuvre. Ce programme de renouvellement de la flotte s'est appuyé sur plusieurs mécanismes impliquant : l'amélioration de la réglementation, la modernisation des véhicules, l'accès au financement et la maintenance.

L'encadré continue à la page suivante

En ce qui concerne la réglementation, il a été établi que les franchises ne peuvent être accordées qu'aux opérateurs dont la flotte est conforme à un certain nombre de normes en matière d'environnement, de sécurité et de confort des usagers (Omnibus Franchising Guidelines, OFG). Les véhicules doivent être (au minimum) conformes à la norme Euro 4 et doivent comporter un certain nombre de caractéristiques telles que des ceintures de sécurité, des caméras de surveillance, des rampes d'accès, le Wi-Fi, le GPS et l'**Automatic Fare Collection System**. Le Ministère du Travail a proposé trois catégories de véhicules utilitaires légers :

- La classe 1 est constituée de véhicules à moteur de 9 à 12 places, mieux adaptés aux routes municipales/provinciales.
- Les classes 2 et 3 peuvent accueillir jusqu'à 23 passagers et sont considérées comme les nouveaux jeepneys.

La modernisation des véhicules représente un investissement considérable pour les opérateurs. Le prix moyen d'un véhicule conforme à la norme Euro 4 est variable, mais le prix des nouveaux véhicules se situe généralement entre 1,8 million et 2,4 millions de PHP. On estime que 10% des opérateurs qui peuvent se permettre de moderniser leurs véhicules choisissent des jeepneys électriques. Il convient de noter que le gouvernement offre des incitations aux constructeurs automobiles dans le cadre de son programme CARS (**Comprehensive Automotive Resurgence Strategy**) afin de revitaliser l'industrie automobile philippine et de combler les lacunes en matière de capacité de production.

Afin de faciliter l'accès au financement, le gouvernement, en partenariat avec la Banque Nationale de Développement des Philippines (BDP) et la Landbank des Philippines (LBP), a mis au point un programme d'assistance financière destiné à aider les opérateurs à réaliser les investissements nécessaires pour acquérir des véhicules modernes.

Ce modèle a été baptisé «modèle 5, 6, 7, 8», car il implique :

- 5% d'acompte
- 6% d'intérêts annuels
- Une durée d'amortissement de 7 ans (avec un délai de grâce initial de six mois)
- Une subvention de 80 000 PHP (\$USD 1 555) pour l'abandon d'une ancienne franchise. Cette subvention a été récemment révisée pour atteindre PHP 160 000 (\$USD 3 110), le montant initial ayant été jugé trop faible

Pour bénéficier de ce régime de financement, les opérateurs doivent 1) se consolider, 2) déposer une demande de substitution d'anciennes unités ou une demande de franchise (dans le cas d'une route en développement) et 3) demander un prêt auprès de BDP ou LBP.

Enfin, la composante du programme relative à l'entretien garantit le traitement approprié des véhicules pendant leur durée de vie utile, y compris l'approbation, le système d'inspection et la mise au rebut à la fin de la durée de vie du véhicule. La mise au rebut est nécessaire pour améliorer l'acceptabilité du programme et pour garantir que les vieux véhicules ne seront pas remis en circulation dans les systèmes de transport public ailleurs dans le pays.

La mise en œuvre d'un programme de renouvellement de la flotte est une action typique à entreprendre dans le cadre d'une réforme globale du transport urbain, et comme première étape pour professionnaliser, moderniser et structurer le secteur du transport artisanal. Cette approche a notamment été développée en Afrique du Sud, où dès 1999, le gouvernement a introduit le « Programme de recapitalisation des taxis ».

Dans le cadre de ce programme, les propriétaires dont les véhicules ne respectaient pas les normes de sécurité devaient mettre leur véhicule à la casse, en échange de subventions pour l'achat d'un nouveau véhicule. Bien que ce programme ait été considéré comme un échec partiel en raison des nombreuses stratégies de détournement élaborées par les propriétaires pour obtenir les subventions et conserver les véhicules, il a également ouvert la voie aux réformes suivantes, conduisant à la mise en œuvre du BRT en 2010 et à la transition de l'industrie des minibus-taxis. Grâce au programme de renouvellement de la flotte, une première étape a été franchie pour identifier le nombre de véhicules en exploitation, et il s'agissait également d'un premier engagement du gouvernement national envers les opérateurs de minibus-taxis et d'un moyen d'entamer un dialogue sur des bases positives.

SOUTENIR

Pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...

IMPORTANCE



COÛT



Utiliser des incitants fiscaux pour promouvoir la réforme du transport artisanal

L'un des principaux instruments du gouvernement national pour soutenir la réforme du transport artisanal est l'emploi d'instruments fiscaux qui incitent (ou découragent) certaines actions et décisions des parties prenantes ciblées. En fonction des objectifs politiques, différents instruments peuvent être adoptés, tels que la liste suivante, non-exhaustive, d'exemples :

- Exonération fiscale sur le carburant/l'électricité consommés par les sociétés de transport public afin de réduire les dépenses opérationnelles (par exemple, pour réduire le coût total de possession des autobus électriques par rapport à leurs homologues à moteur à combustion interne)
- Allègements fiscaux pour l'industrie locale et/ou les droits d'importation des véhicules de transport public afin d'encourager la production et la fabrication locales
- Allègement fiscal sur certaines technologies de véhicules (en particulier les véhicules électriques) et/ou surtaxation des véhicules polluants pour encourager l'électrification du parc de véhicules de transport artisanal
- (Re-)Affectation de recettes fiscales (par exemple, taxe sur les carburants ou autres types de prélèvements) pour soutenir les mesures de réforme du transport artisanal

La mise en œuvre et le succès de ces mesures dépendent d'une évaluation appropriée (par exemple au moyen d'études) de leur impact sur les recettes de l'État, de leur adéquation (notamment en ce qui concerne les capacités et les intérêts des parties prenantes concernées, mais aussi les exigences en matière de mise en œuvre et la prévention de la fraude), ainsi que des effets d'aubaine potentiels.

Type de transport artisanal concerné :	Tous les types légaux, bien que ce soit plus approprié pour les modes de type service régulier.
Pré-requis :	Implication du Ministère des finances et aménagement du régime fiscal et du système juridique existants.
Parties prenantes :	Gouvernement national, en particulier les Ministères des Finances et des Transports ; éventuellement le pouvoir judiciaire.
Niveau d'effort :	Effort financier : variable, depending on scope and type of instrument Effort humain : moyen.
Niveau d'importance :	Moyen.
Points d'attention :	L'Autorité Organisatrice n'a 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 :	Variable, peut être permanent ou limité
Critères d'évaluation :	Utilisation et impact des incitants, à la fois sur les opérateurs de transport artisanal et sur les finances publiques



Exemple, référence

Incitations fiscales pour promouvoir l'électrification du transport artisanal en Inde

Pour encourager la transition vers les véhicules électriques, le gouvernement indien a mis en œuvre diverses mesures au niveau national et au niveau des États.

Au niveau national, le programme Faster Adoption and Manufacturing of Electric Vehicles in India (FAME) prévoyait des réductions d'impôts allant jusqu'à \$USD 320 pour l'achat de véhicules électriques. 62 modèles sont couverts par le programme, dont 40 % sont des véhicules à deux roues à faible vitesse (moins de 25 km/heure) et 8 des véhicules à trois roues. Le volume de la subvention dépend de la taille de la batterie, les plus grosses batteries étant éligibles à des subventions plus élevées. Lors de la deuxième phase du FAME, les deux-roues ont été exclus de la liste des modèles éligibles, le gouvernement ayant mis davantage l'accent sur les transports publics.

Des mesures complémentaires visant à soutenir l'industrie locale ont été introduites par certains gouvernements étatiques. Dans l'Utter Pradesh, la politique de fabrication de véhicules électriques de 2018 comprend plusieurs mesures pour une période de cinq ans, telles que des exonérations fiscales, des prêts à des conditions préférentielles et des subventions pour l'achat de véhicules électriques. À Goa, les véhicules électriques sont exemptés de taxes routières.

Programme de modernisation des véhicules d'utilité publique des Philippines

Pour faciliter la modernisation du parc de Jeepney, le gouvernement, en partenariat avec la Banque Nationale de Développement et la Landbank of the Philippines, a mis au point un mécanisme d'assistance financière pour aider les opérateurs à investir dans des véhicules modernes.

Ce modèle a été baptisé « modèle 5,6,7,8 », car il implique :

- 5% d'acompte,
- 6% d'intérêts annuels,
- Une durée d'amortissement de 7 ans (avec un délai de grâce initial de six mois),
- Une subvention de 80 000 PHP (\$USD 1 555) pour l'abandon d'une ancienne franchise. Cette subvention a été récemment révisée pour atteindre PHP 160 000 (\$USD 3 110), le montant initial ayant été jugé trop faible.

Pour bénéficier de ce mécanisme, les opérateurs doivent se consolider, déposer une demande de substitution des anciennes unités ou une demande de franchise (dans le cas d'une route en développement) et demander un prêt auprès d'une des banques concernées.

Malgré les efforts du gouvernement pour promouvoir la modernisation de la flotte de transport artisanal, le financement des nouveaux véhicules et l'accès au capital restent un obstacle important. Bien que les investissements initiaux soient considérablement faibles et que les opérateurs aient accès à des prêts, le remboursement de ces derniers reste irréalisable pour beaucoup d'entre eux. La période d'amortissement, bien que jugée trop courte, ne peut être prolongée car la durée de vie opérationnelle d'un véhicule est de 15 ans.

La viabilité financière du Programme de Modernisation des Véhicules d'Utilité Publique pourrait s'avérer difficile à long terme. Alors que la qualité du service des jeepneys modernisés s'est améliorée, les tarifs n'ont pas été augmentés en fonction de l'augmentation des coûts. Une telle augmentation des coûts devrait être partagée par toutes les parties prenantes, y compris les usagers et le gouvernement, pour que la réforme soit durable.

SOUTENIR

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'Autorité 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'Autorité Organisatrice 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'Autorité Organisatrice n'engage pas directement de financements. Effort humain : moyen. Mise en place d'une équipe de suivi, plaidoyer des cadres de l'Autorité Organisatrice 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.

SOUTENIR

Pour aider les artisans à renouveler ou réparer leurs équipements, à se former ...

IMPORTANCE



COÛT



Soutenir l'industrie locale

La réforme du secteur du transport artisanal implique, entre autres, la modernisation de la flotte de véhicules, la mise en place d'infrastructures de soutien et l'innovation (notamment par l'adoption de technologies numériques). En d'autres termes, la réforme du transport artisanal générera une demande pour un large éventail d'actifs et de services auxquels l'industrie locale pourra potentiellement répondre. À cette fin, l'État peut offrir divers types de soutien aux différents secteurs économiques.

- **Industrie automobile** : production, fabrication de véhicules utilisés dans le secteur du transport artisanal, développement de composants ou de pièces spécifiques, etc.
- **Industrie de l'énergie** : production de biocarburants, de biogaz, d'électricité grâce aux énergies renouvelables pour alimenter l'électrification des véhicules de transport artisanal.
- **Technologies de l'information et de la communication** : développement d'applications et d'équipements numériques pour la billettique, la géolocalisation, la gestion de flottes, le *e-hailing*, la planification des trajets, le calcul d'itinéraires, etc.

Plusieurs instruments peuvent être utilisés par l'État pour s'assurer que l'industrie locale joue un rôle clé dans le processus de réforme et de modernisation du transport artisanal, tels que des mesures fiscales et des incitations, le renforcement des capacités, la définition de normes, la prise en compte dans les marchés publics, les tarifs et les quotas d'importation, la recherche et le développement, etc.

Type de transport artisanal concerné :	Tous les types.
Parties prenantes :	Gouvernement national, en particulier les Ministères des Transports, de l'Industrie et des Finances/Institutions responsables de la définition des normes industrielles/Représentants de l'industrie locale.
Niveau d'effort :	Effort financier : variable, dépend du type de support. Effort humain : élevé, impliquant des consultations avec les parties prenantes, l'identification du type de soutien, l'allocation de budget, la mise en œuvre, l'évaluation.
Niveau d'importance :	Elevée
Temporalité :	Variable, dépend du type de soutien.
Critères d'évaluation :	Implication de l'industrie locale dans la fourniture / la production / la construction / l'entretien des actifs du secteur (y compris le matériel roulant, l'infrastructure, les services) ; réduction des dépendances à l'égard des importations (par exemple, l'approvisionnement en énergie, les importations de véhicules, etc.).



Exemple, référence

Promouvoir l'industrie indienne de l'e-mobilité

La politique de 2018 de l'État d'Uttarakhand relative à la fabrication et à l'utilisation de véhicules électriques, à la promotion et aux services connexes et aux infrastructures prévoit des exonérations fiscales et l'accès à des terrains pour les fabricants de véhicules électriques, ainsi qu'une exonération totale des taxes sur l'électricité et un accès favorable aux prêts. L'innovation dans l'industrie locale est également encouragée au niveau national grâce à l'existence de liens étroits entre les universités, les fabricants, les organisations techniques et les institutions gouvernementales.



บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
พร้อมบริการซ่อมบำรุง
และติดตั้งระบบเครือข่าย
โทร: 02-261-1111

Assurer la mise en œuvre des réformes

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

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
15-1 Définir les prérogatives des forces de l'ordre, identifier les autorités en charge du contrôle	Élevé	Moyen	93	
15-2 Instituer des procédures de contrôle régulières	Moyen	Bas	94	
15-3 Mettre en place les moyens humains et techniques de contrôle par l'autorité organisatrice	Moyen	Moyen	95	
15-4 Mettre en place un protocole d'action avec les forces de l'ordre	Moyen	Bas	96	

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

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
16-1 Trouver les mécanismes de financement de l'Autorité Organisatrice	Élevé	/	97	
16-2 Vérifier la pérennité des financements	Élevé	Moyen	98	

Tester - Tester les interventions au niveau d'un projet avant de les étendre

Actions	Importance	Coût	Numéro de page	✓
17-1 Permettre des essais et des expérimentations par le biais de projets pilotes et de recherche	Élevé	Moyen	99	

CONTRÔLER

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

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

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

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

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'Autorité Organisatrice 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'Assistante à la Maîtrise d'Ouvrage. 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'Autorité Organisatrice, 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'Autorité Organisatrice, équilibre budgétaire/ endettement maîtrisé.

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'Autorité Organisatrice 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'Autorité Organisatrice 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'avèreraient 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'Autorité Organisatrice.
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'Autorité Organisatrice doit augmenter ses ressources humaines.
Critères d'évaluation	Bonne tenue des comptes de l'Autorité Organisatrice, équilibre budgétaire/endettement maîtrisé.

TESTER

Tester les interventions au niveau d'un projet avant de les généraliser

IMPORTANCE



COÛT



Permettre des essais et des expérimentations par le biais de projets pilotes et de recherche

La mise en œuvre de projets pilotes et/ou de recherche avant une adoption à grande échelle permet aux maîtres d'ouvrage, en particulier aux autorités publiques responsables, de tester la viabilité de la réforme et des hypothèses sous-jacentes, en particulier des interventions spécifiques. De telles approches peuvent être testées au niveau de l'itinéraire ou de la zone, en travaillant avec un ensemble limité d'opérateurs de transport artisanal.

Les projets pilotes peuvent être conçus pour plusieurs types d'interventions, par exemple pour tester la viabilité d'un programme d'électrification ou de modernisation de la flotte, le processus de consolidation de l'industrie, la mise en œuvre d'une nouvelle forme de contrat ou de licence, une approche innovante de cartographie ou de planification des itinéraires, etc.

L'un des principaux objectifs d'un projet pilote est de tirer des enseignements de l'ensemble du processus et d'identifier les principaux obstacles à la réforme prévue. Ces enseignements doivent servir à la conception des mesures de réforme en y apportant les ajustements nécessaires.

Type de transport artisanal concerné	Tous les types légaux.
Pré-requis	Projet bien défini, y compris les limites, la portée, le suivi, le calendrier, les responsabilités et le budget.
Parties prenantes	Autorités locales, opérateurs de transport artisanal, organisations de développement potentiel et/ou universités.
Niveau d'effort	Effort financier : bas à modéré. Effort humain : variable, en fonction du type d'intervention.
Niveau d'importance	Elevé, les interventions particulièrement innovantes, perturbatrices ou relativement peu courantes devraient être testées et expérimentées avant d'être pleinement mises en œuvre.
Temporalité	Temporaire.
Critères d'évaluation	Reproductibilité et évolutivité potentielle ; enseignements tirés ; efficacité.



COMOTOCARGUATAPÉ

10