

RAPPORT DU PROJET

Plaidoyer pour l'Amélioration des conditions de transport par train entre le Grand Nord et le Grand Sud Cameroun



Introduction

Le présent rapport décrit les activités inscrites dans le projet « **Plaidoyer pour l'amélioration des conditions de transport par train** ». Il résume l'ensemble des activités réalisées dans la période du 1er mars 2010 au 31 juillet 2011 conformément à l'accord de coopération entre l'ACDIC et ses principaux bailleurs de fonds. Il est articulé en deux grandes parties, **(i)** le résumé des activités réalisées, **(ii)** et les résultats du projet dans la période.



Résumé

des réalisations

La campagne pour l'amélioration des conditions de transport par train comporte 06 grands axes d'activités articulés comme suit **(i)** Organisation de l'atelier de renforcement des capacités des responsables des bureaux régionaux du septentrion, **(ii)** la préparation et le suivi des actions du comité de pilotage **(iii)** La tournée de lancement de la campagne **(iv)** Organisation de la campagne médiatique **(v)** Mission de contrôle et de suivi des améliorations des services CAMRAIL **(vi)** Organisation de l'atelier d'évaluation.

Organisation de l'atelier de renforcement des capacités des responsables régionaux

La préparation dudit atelier s'est faite au secrétariat permanent national. Les termes de référence ont été rédigés, le programme de la formation et le contenu de la formation (les modules) ont été conçus et l'organisation logistique assurée.

Du 17 au 19 mars 2010, environ 35 personnes ont participé à cette formation. Elles sont essentiellement constituées des membres de l'ACDIC.

La session de formation fut inscrite dans une logique de renforcement des capacités des structures régionales de l'ACDIC en vue de permettre de contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs de l'organisation, mais également, elle est une suite logique qui permette d'outiller les différents responsables et les rendre opérationnels immédiatement pour la conduite de la campagne de plaidoyer sur la problématique du transport par train.



Elle avait pour objectif principal d'outiller les responsables des structures décentralisées de l'ACDIC dans les trois régions septentrionales, afin qu'ils puissent assurer le contrôle citoyen de l'action publique dans leurs régions pour l'atteinte du bien être des populations à travers l'amélioration des conditions de transport par train. Au terme de la formation, les participants furent à même de :

- Maîtriser la vision, et les missions de l'ACDIC
 - Maîtriser les implications de la mission et de la vision de l'ACDIC sur le rôle citoyen des structures décentralisées et des membres;
 - Maîtriser les instruments et la démarche du plaidoyer et du lobbying
- Concevoir une démarche d'action sur la thématique du transport par train entre le Grand nord et le Grand sud du Cameroun.
- A la fin de la formation, un comité de pilotage a été constitué (07 membres) et les stratégies de mise en œuvre du projet « *Plaidoyer pour l'amélioration des conditions de voyage par train* » sont discutées et adoptées.

La préparation et le suivi des actions du comité de pilotage

Conception et production des outils de la campagne



Après des recherches documentaires et la réalisation d'un sondage pour mesurer la satisfaction des voyageurs par train (au total 500 voyageurs enquêtés), nous avons conçu et produit pour la campagne des gadgets, des tee-shirts (1.000 exemplaires), des casquettes (1.000 exemplaires) et le mémorandum (10.000 exemplaires).

Une édition spéciale d'APPEL CITOYEN a été montée puis acheminée à l'imprimerie. Au total 10.000 exemplaires imprimés pour la distribution/diffusion.

Première réunion stratégique du comité de pilotage

Toutes les stratégies de déploiement des acteurs de la campagne ont été conçues lors de cette assise. Les correspondances aux décideurs ont été rédigées notamment, au Ministre des transports, au MINEPAT, au Directeur Général de CAMRAIL et au Président du Conseil d'Administration de CAMRAIL. Ampliations de ces correspondances au Premier Ministre et à la Présidence de la République.

Des rencontres formelles et informelles avec : Ministère des

Transports, MINEPAT, PCA de CAMRAIL, les autorités législatives pouvant contribuer à faire pression.

Par ailleurs, des missions sont organisées par les différents responsables, ceux en charge de l'accompagnement des régions et les membres du comité de pilotage, chaque fois qu'il y a un événement important : réunion du Comité de Pilotage, manifestation informelle ou formelle, atelier stratégique, rencontre formelle ou informelle.

Lancement de la campagne

Au mois d'avril 2010, la campagne de lancement fut essentiellement consacrée aux rencontres formelles ou informelles avec les autorités locales et aux activités de sensibilisation sur le terrain.

Au nord, l'équipe du comité de pilotage de la campagne train est allée à la rencontre du Gouverneur de la région, du préfet, des sous-préfets, du délégué du gouvernement, du délégué régional des transports et des autorités de la police pour leur expliquer la démarche de notre action et les sensibiliser sur le bien fondé des actions à mener.

Le rituel s'est poursuivi à Maroua, les autorités ont été rencontrées (Gouverneur, Prefet, les 03 sous-préfets de Maroua, le délégué du gouvernement, le délégué des transports, les autorités de police et de gendarmerie) y compris le lamido de Maroua et cinq parlementaires.

A Ngaoundéré dans l'Adamaoua, nous nous sommes confrontés au refus catégorique du gouverneur de nous recevoir. Le préfet quant à lui avec ses sous-préfets nous ont proféré des menaces auxquelles nous n'avions pas cédé, ce qui aboutira à une négociation consensuelle. Nous avons également



rencontré les responsables de la CAMRAIL de Ngaoundéré qui ont été très coopératifs et nous ont présenté les différents dispositifs de réforme en vue de l'amélioration des services CAMRAIL mis en place.

Les gadgets et documents produits à effet d'accompagner la campagne ont été distribués sur toute l'étendue du territoire avec l'appui des bureaux régionaux ACDIC et des stagiaires recrutés et formés à l'occasion.

La campagne médiatique

Un plan média a été conçu au début de la campagne. Les réalités sur le terrain nous ont amené à le réadapter au fur et à mesure que nous avançons. En face nous avons des adversaires coriaces qui ont su anticiper avec une pression médiatique pompeuse. La CAMRAIL étant informée de notre initiative a mis tout en œuvre pour nous empêcher d'exister sur la scène publique en muselant l'ensemble de la presse

publique et privée. Elle a programmé précipitamment des activités allant dans le sens de l'amélioration des services voyageurs. A la télé (CANAL 2, STV, CRTV), elle a organisé une série d'émissions et de documentaires démontrant les avancées que la nouvelle équipe était entrain de réaliser. Des attaques ont été proférées à l'endroit de l'ACDIC nous qualifiant d'agitateur et de protestataires.



Notre stratégie à cette réalité inattendue fut de s'adapter à la nouvelle circonstance en réagissant avec beaucoup de subtilité. Nous utilisons des radios communautaires pour expliquer le bien fondé de notre action. Au plan national, nous relayons l'ensemble des activités menées dans les régions. Notre attitude est restée inoffensive à l'endroit des futurs partenaires.

Un dîner-débat dans la ville de Douala a été organisé à effet d'informer et sensibiliser sur la problématique du train. Plus d'une cinquantaine de personnes parmi lesquelles des hommes politiques, responsables CAMRAIL, responsables des ministères, leaders d'opinion, hommes de média, y ont participé.

La mission de contrôle et de suivi

La mission avait pour objectif d'évaluer le processus d'amélioration des services voyageurs notamment les guichets CAMRAIL dans le septentrion et les différents chantiers de rénovation de la voie ferrée.

Une commission mixte CAMRAIL-MINTRANSPORTS-ACDIC appelée «*comité de suivi des améliorations*

du transport ferroviaire » a été constituée. Elle a été mise en mission de contrôle dans le septentrion au courant du mois d'avril 2011, un an après l'annonce des futures réalisations. Les membres de l'équipe ont tour à tour visité les installations de CAMRAIL à Ngaoundéré, Garoua, Yagoua, Maroua et Kousséri.

Atelier d'évaluation à mi-parcours

L'objectif de l'atelier d'évaluation était d'apprécier le chemin parcouru pendant le projet, d'estimer la valeur du travail abattu, bref une étude qui permette de savoir comment se déroule le projet et donner des orientations futures en s'appuyant sur l'expérience vécue.

Il a eu lieu à Yaoundé en fin mai avec la participation des membres du comité de pilotage de la campagne, une équipe du secrétariat permanent national de l'ACDIC et deux experts externes. Des grandes orientations pour le futur ont été retenues.



Résultats

des actions réalisées

La campagne pour l'amélioration des conditions de transport par train comporte 06 grands axes d'activités articulés comme suit **(i)** Organisation de l'atelier de renforcement des capacités des responsables des bureaux régionaux du septentrion, **(ii)** la préparation et le suivi des actions du comité de pilotage **(iii)** La tournée de lancement de la campagne **(iv)** Organisation de la campagne médiatique **(v)** Mission de contrôle et de suivi des améliorations des services CAMRAIL **(vi)** Organisation de l'atelier d'évaluation.

Historique de la problématique de transport par train

Rappelons que dix ans après la signature de la convention de concession, de nombreuses données nous ont permis d'affirmer que les usagers du chemin de fer, particulièrement les voyageurs, sont les principaux perdants de l'opération de privatisation.

(i) L'augmentation continue des coûts du transport des marchandises et des voyageurs qui atteignent des proportions inaccessibles pour les populations au pouvoir d'achat faible.

(ii) L'absence d'informations et des dispositions logistiques adéquates en vue de faciliter l'achat des titres de transport par les populations des régions éloignées : à titre d'illustration, il est exigé d'un passager qui réside à Maroua (500 km environ de N'Gaoundéré) de réserver sa place dans le train 48 heures avant le départ en déposant une caution de 5 000 FCFA, sans que n'existe dans sa ville des guichets pour effectuer une telle opération.



(iii) L'arnaque des populations par un réseau organisé autour des guichets qui crée et entretient la surenchère dans la vente des billets de wagon lit et de première classe ; Les mauvaises conditions d'accueil et d'embarquement des passagers dans les gares (l'insalubrité l'insécurité



dans les gares, les bousculades pour l'accès aux quais, l'insuffisance des places assises dans les gares, etc.).

(iv) Le non respect des horaires de voyage, auquel s'ajoute des retards importants pouvant atteindre 10 heures pour le voyage entre Yaoundé et N'Gaoundéré à cause, entre autres, de la vétusté des rails et de la faible puissance des locomotives affectées au transport des voyageurs, les locomotives puissantes étant systématiquement affectées au transport des marchandises.

(v) Les surcharges des passagers dans les wagons, particulièrement les wagons de 2ème classe où de nombreux

passagers voyagent debout, parfois couchés à même le plancher pendant une quinzaine d'heures au minimum.

(vi) L'absence d'hygiène dans les wagons notamment des toilettes sales et obscures, n'offrant aucune condition d'intimité.

(vii) Le coût élevé des services de restauration dans le train où les prix sont en moyenne 70% plus élevé que les prix courants sur le marché.

(viii) Les accidents réguliers et souvent mortels dus aux déraillements fréquents sur le trajet Yaoundé – N'Gaoundéré – Yaoundé.

Des demandes avec proposition d'actions ont été formulées par l'ACDIC pour faire changer la situation :

La simplification et la facilitation des conditions d'accès aux titres de transports

- Créer des points de vente des tickets dans les grandes villes (Maroua, Yagoua, Kousseri, Garoua)
- Ramener les prix du transport par train à un niveau accessible au pouvoir d'achat des populations.
- Mettre en place un dispositif d'information des usagers permettant de faciliter le transport par train.

L'amélioration des conditions d'accueil et d'embarquement des passagers

- Agrandir les salles d'attentes ou d'accueil dans les gares.
- Multiplier les issues d'entrée et de sortie pour éviter des bousculades des passagers à l'arrivée et à l'embarquement.
- Harmoniser les ventes de tickets entre les gares principales (Yaoundé, Ngaoundéré) et les gares secondaires (Belabo, etc.) en fonction des places disponibles, pour éviter que les passagers embarqués dans les gares secondaires ne voyagent debout.

L'amélioration des conditions de voyage :

- Rétablir le train régulier pour qu'il y ait deux départs et deux arrivées par jour entre Yaoundé et Ngaoundéré.
- Réparer les dommages et les préjudices subis par les passagers lors des voyages (ex. retards, accidents, déraillements, vol et perte de bagages, etc.)

La réalisation effective des investissements

- Publier toutes les informations relatives à la réalisation des investissements prévus dans le cadre de la convention de concession (y compris les avenants à la convention).

La transparence dans la gestion de la convention de concession

- L'implication de la société civile dans le Comité en charge du suivi de la mise en œuvre de la convention de concession. Plusieurs autres actions ont été initiées et menées pour un plaidoyer en faveur des voyageurs. Bien qu'ayant traversé beaucoup de difficultés, nous sommes parvenus à des résultats probants qui régulièrement ont défié nos attentes.

Les principaux résultats

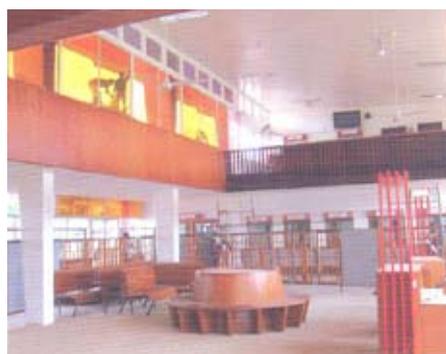
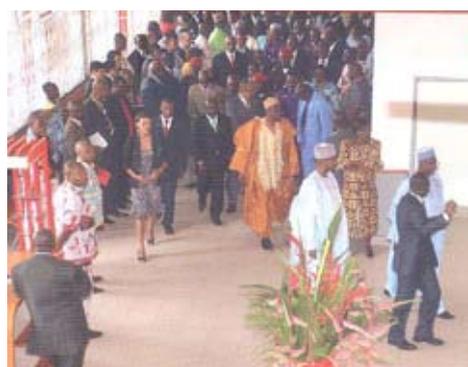
Un an après le lancement de la campagne train sans souffrance, nous avons enregistré des résultats satisfaisants. On peut citer :

Sur la collaboration avec les autorités et l'appropriation du projet par les populations

La quasi-totalité des autorités rencontrées a adhéré à l'initiative de la campagne. Les populations y ont adhéré massivement et nous accompagnent encore dans la démarche.

Sur l'insuffisance des points d'acquisition des titres de transport dans les régions éloignées

Des guichets CAMRAIL dans plusieurs localités des régions septentrionales du Cameroun. Notamment : Garoua (2 guichets), Maroua (2 guichets), Yagoua (2 guichets) et Kousséri (2 guichets) sont installés. Les guichetiers ont reçu une formation adéquate pour fournir des services de qualité aux postes qu'ils occupent. L'ACDIC a été invitée à la cérémonie d'inauguration de ces points de vente.



Sur la capacité de CAMRAIL à satisfaire la demande

La CAMRAIL a tenu à mentionner que la disponibilité des places dans le train est soumise à des contraintes qui ne dépendent pas de la volonté de l'entreprise : (i) la capacité insuffisante due à la norme rigide de la composition des trains : un train ne peut avoir plus



de 19 wagons, et ce maximum est atteint par CAMRAIL, ils ne peuvent aller au delà; (ii) les trains font régulièrement l'objet de réquisition de l'Etat pour cause d'utilité publique.

Sur le confort des voyageurs et la communication

L'information des passagers se fait dorénavant régulièrement. Les installations sonores dans les voitures pour permettre la communication des informations dans les wagons. L'installation des bandes de messages défilants dans les gares principales. Des trains avec des wagons de 1ère classe climatisés et les wagons de 2ème classe avec ventilation. Chaque train est doté d'une infirmière en charge d'assister les passagers en cas de malaise lié à la santé, en appui aux 7 centres médicaux existants. .

Sur la vente illicite des billets de transport

Les responsables de la CAMRAIL ont annoncé des actions fortes menées contre ce phénomène. Des enquêtes sérieuses menées ont montré que cette situation est le fait aussi bien de quelques

agents véreux de la compagnie que des agents externes. Quinze employés de CAMRAIL impliqués dans ce trafic ont déjà été licenciés et des procédures sont en cours sur des présumés malfaiteurs. Douze dossiers de personnes externes à CAMRAIL sont au tribunal à cet effet. Ces actions vont se poursuivre et chaque cas porté à la connaissance des responsables de CAMRAIL sera traité avec sérieux.

Concernant l'accueil et l'embarquement des passagers

La réhabilitation des halls d'embarquement de deuxième classe des gares principales de Yaoundé et N'Gaoundéré a été faite. Les gares principales sont relookées et ont vu le réaménagement des salles d'attentes des classes économiques. A Yaoundé, le réaménagement en R+1 de la grande salle d'embarquement. A N'Gaoundéré, le recouvrement de l'esplanade des pavés soit une enveloppe globale de 448 millions de FCFA.

Par ailleurs, pour mettre un terme à la bousculade des clients aux guichets, à Yaoundé et Ngaoundéré, l'ouverture des guichets chez des partenaires dans quelques points de ces villes.

Des innovations

CAMRAIL s'est résolue à aller au-delà des attentes formulées par l'ACDIC. On peut citer :

- L'étiquetage des bagages des voyageurs ;
- l'aménagement des salons VIP et 1ère classe dans les gares de Yaoundé, Belabo et Ngaoundéré ;
- La rénovation des voitures à voyageurs et des gares sur l'ensemble du réseau, l'installation des équipements de sonorisation dans les voitures à voyageurs pour l'information en temps réel de la clientèle ;
- l'installation des outils de signalétique dans les voitures voyageurs, la ventilation des voitures de 2^{ème} classe, les réservations 72h avant pour les wagons lits et 24h pour les 1ères assises ;
- le renforcement de la sécurité dans les gares et à bord des trains ;
- la suppression de la vente des places debout dans les gares de départ ;
- la mise en circulation des billets de trains en trois volets pour les justificatifs éventuels ;
- le nettoyage des rames voyageurs et notamment des toilettes par des prestataires spécialisés ;
- l'amélioration des temps de parcours, l'aménagement des salles d'attente 2^{ème} classe de la Gare Voyageurs de Yaoundé ;
- l'aménagement des salles d'attente de 2ème classe et 1ère classe et de l'esplanade la Gare de Ngaoundéré ;
- les travaux de construction d'un complexe commercial à un niveau dans l'enceinte de la Gare de Ngaoundéré ;
- CAMRAIL en partenariat avec l'Etat du Cameroun et la Banque Mondiale vient aussi d'attribuer le marché de l'acquisition de 54 voitures à voyageurs neuves ;
- l'informatisation de la vente des titres de transport avec à la clé la mise en œuvre de l'option prepaid des tickets de train serait en cours ;
- les travaux de réhabilitation de la voie ferrée entre Batschenga et Ka'a sont annoncés pour la fin de cette année 2011 ;
- des travaux de confortement de la voie sur l'ensemble du réseau ont commencé ;
- Pour le début de l'année 2012, l'arrivée de trois nouvelles locomotives. Elles devront renforcer la puissance de traction de CAMRAIL et conforter aussi bien le service des transports des personnes et des marchandises.



Des insuffisances

- Les conditions de voyages quant à elles sont mitigées ; des passagers entrent frauduleusement dans le train créant ainsi du désordre dans les voitures ; le service est toujours approximatif du fait de l'arrogance de quelques agents (sécurité, manutentiers, bagagistes etc.) ; la surenchère au niveau des guichets donne lieu à des spéculations de tout genre.

- Nous avons fait le déplacement des villes notamment, les guichets de Yagoua, Garoua, Maroua et Kousséri et avons interrogé les guichetiers et usagers de train sur plusieurs aspects de la vente des billets, de la disponibilité et de l'acquisition des billets. Au niveau des différents points de vente des tickets de train que nous avons sillonnés, on constate que le service minimum est assuré. Néanmoins, il convient de relever que tous les chefs d'agence et guichetiers chargés d'écouler les stocks de billets CAMRAIL se plaignent des quotas réservés pour la vente qu'ils jugent très insuffisants. Ils ne sont pas en mesure de satisfaire à la demande très forte de ces villes.

- Les partenaires de CAMRAIL que sont DANAY EXPRESS et TOURISTIQUE EXPRESS reçoivent à titre de quotas par jour chacun - 100 tickets de 2^{ème} classe dont 50 destinés à Garoua et 50 à Maroua- 10 tickets de 1^{ère} Classe dont 05 à Garoua et 05 à Maroua - 04 Lits dont 02 à Garoua et 02 à Maroua.
- Les guichets de Kousséri et Yagoua dépendent des guichets de Maroua

et Garoua respectivement. Leur billet sont déduits des quotas réservés pour les principales villes (Garoua, Maroua). Il faut aussi noter que les billets sont vendus un jour à l'avance et il n'existe pas de réservation, c'est les ventes directes qui sont appliquées.

- Les responsables CAMRAIL interpellés à ce sujet expliquent que le problème des quotas ne se pose pas mais plutôt ils disent que leurs partenaires (Danay, Touristique) ne respectent pas les conditions d'achat de billet selon le principe de départ qui consiste à acheter la quantité totale du quota à l'avance et prélever son pourcentage de 7% sur chaque ticket.
- Les partenaires CAMRAIL ouvrent la vente des billets tard dans la nuit (à partir de 2h du matin) et organisent leur déplacement pour Ngaoundéré 30 min plutard.
- une dizaine de passagers fut rencontrée, à qui nous avons posé des questions sur l'accès aux titres de transport dans les guichets mentionnés plus haut ; leur réponse semble satisfaisant ; ils reconnaissent tous qu'il ya un début de solution aux problèmes, mais le véritable problème reste toutefois. La procédure d'acquisition des fameux billets de train reste très compliquée - Les billets sont achetés à Maroua/Garoua/Yagoua/Kousséri mais ils ne possèdent qu'un titre provisoire qui ne sera confirmé qu'à la gare. Ce qui les (passagers) expose à des maltraitances à l'entrée de la gare(ne possédant aucun titre leur permettant d'accéder aux différentes salles d'attentes). Les passagers ayant acquis des titres dans les guichets secondaires sont marginalisés et éprouvent beaucoup de difficultés quant à l'accès à la salle d'attente, positionnement de leurs bagages dans les fourgons (ils se voient très souvent refoulés à la dernière minute).



Conclusion

de cette campagne

En définitive, la campagne train sans souffrance a été une belle expérience de la vie associative de l'ACDIC. Elle a permis à l'organisation de redynamiser les structures régionales qui depuis longtemps étaient plongées dans l'obscurité.

Bien que nous observions aujourd'hui des grandes améliorations des services de CAMRAIL, on note toutefois que des efforts doivent être faites pour pallier aux insuffisances citées plus haut. Une veille citoyenne de l'ACDIC s'impose à cet effet.

La campagne nous a également permis de savoir les limites des compétences des parties en présence appelées dépositaires d'enjeux, principalement, la CAMRAIL qui est concessionnaire de l'activité ferroviaire donc locataire et exploitant de cette dernière et l'Etat du Cameroun, propriétaire du domaine ferroviaire. De ce qui nous ressort, on constate que les grandes décisions c'est-à-dire, la fixation des coûts de transport, les investissements sur la voie ferrée, les compensations financières pour raison sociale et tous les autres gros investissements reviennent à l'Etat.

Au vu de ce qui précède, la poursuite de la campagne revêtira une nouvelle forme de plaidoyer. Le principal dépositaire d'enjeux sera l'Etat. Un accent sera mis sur les investissements dans le domaine ferroviaire, mais également sur le respect des engagements des parties contractantes et l'effectivité des réalisations des différents chantiers de rénovation en cours à la CAMRAIL.





Live@ cards

nous serons la porte d'entrée et de
sortie des intérêts collectifs



ACDIC