

INSTITUT DES METIERS DE LA VILLE

Formation et renforcement des capacités des transporteurs de Tananarive

Programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine

Diagnostic et préconisations pour le futur schéma
directeur de la formation

MARCIA DELAHAIE

DELPHINE LACROIX

22.07.2011

Remerciements

Nos remerciements s'adressent tout d'abord à l'ensemble de l'équipe de l'Institut des Métiers de la Ville, qui, par sa présence et sa disponibilité nous a apporté une aide précieuse pour la compréhension de notre sujet d'étude et la rédaction de ce deuxième rapport.

Nous remercions particulièrement monsieur Jean-Jacques Helluin, et mesdemoiselles Khara Cissé et Marion Sybillin pour leur encadrement, leur soutien et leurs conseils.

Nous tenons aussi à remercier messieurs Raymond Maubois et Charles Rakotorinina pour leur disponibilité, leurs encouragements et leurs analyses avisées qui ont permis à ce travail de voir le jour.

Pour leur présence et leur implication dans notre mission, nous tenons à remercier chaleureusement messieurs Ignace Rakoto Arivelo (UCTS) et Alphonse Rabarison (UCTU). Sans eux, nous n'aurions pas pu rencontrer toutes les personnes dont l'expérience professionnelle a nourri ce diagnostic.

A mesdames Mamy Ratsivo Rakotoarisoa et Patricia, à messieurs Hajasoa Mamitiana Rasolofojaona et Manantsoa, nous adressons notre gratitude pour leurs efforts et leur travail de traduction sans lesquels beaucoup d'entretiens auprès des transporteurs n'auraient pu avoir lieu.

Enfin, nos sincères remerciements vont à l'ensemble des transporteurs qui ont su nous accorder de leur temps, nous ont fait partager leur vision et leurs connaissances et nous ont fait confiance.

Sommaire

Remerciements	1
Avant propos	4
I. Synthèse générale de la phase test des entretiens	6
I.1 Principales difficultés rencontrées lors de la passation des grilles d’entretien	6
I.2 Principales problématiques soulevées et points communs	8
II. La formation délivrée aux transporteurs : état des lieux, critiques et préconisations pour une plus grande efficacité des enseignements	12
II.1 La multiplicité et l’hétérogénéité des formations recensées	12
II.2 L’impact des formations chez les transporteurs : un bilan mitigé	15
II.3 Les desideratas des transporteurs en matière de contenu de formation : des besoins théoriques et pratiques	17
II.4 Evaluation des connaissances et compétences : une formation participative et par niveau, offrant mixité et sélection	18
II.5 Des profils hétérogènes : intégration de toutes les catégories au schéma directeur de la formation et publics cibles à former en priorité	20
II.6 Redorer l’image du transport urbain et donner un statut aux transporteurs aux yeux du grand public	23
II.7 Le financement de la formation : une implication de tous les acteurs du transport en commun de voyageurs	24
II.8 Autres problématiques en lien avec le PAMU dont dépend l’efficacité des futures formations.....	25
Synthèse des préconisations établies pour le futur Schéma Directeur de la Formation.....	29
III. Comptes rendus des entretiens menés auprès des transporteurs	32
III.1 Entretiens des dirigeants	32
Président de l’Union des Coopératives de Transport Urbain	32
Président de l’Union des Coopératives des Transports Suburbains	34
Président de coopérative ligne 119	35
Président de la coopérative 114	37
Président de la coopérative 128	40
Président de coopérative de la ligne 160 (SOLA).....	42
Président de la coopérative 166	45

Président Coopérative KOFIAMA ligne D.....	49
Président de la coopérative KOMI (I).....	52
III.2 Entretiens des propriétaires de taxis-bé	54
Propriétaire de taxi-bé.....	54
Propriétaire ligne 114	55
Propriétaire ligne 128	57
Propriétaire ligne D Kofiama.....	59
III.3 Entretiens des chauffeurs et des receveurs	61
Chauffeur de taxi-bé	61
Chauffeur ligne 114.....	63
Chauffeur de la ligne 128.....	65
Chauffeur ligne 160.....	67
Chauffeur ligne 166.....	69
Chauffeurs et receveurs de la ligne 105 :	70
Receveur ligne 160.....	76
 Annexe 1 : Tableau récapitulatif des réponses issues des entretiens avec les transporteurs.....	 79
Annexe 2 : Questionnaires pour les transporteurs	82
Questionnaire : entretien président de coopérative.....	82
Questionnaire : entretien propriétaire de véhicule(s)	84
Questionnaire : entretien chauffeur.....	86
Questionnaire : entretien receveur	88

Avant propos

Cette deuxième phase d'entretien s'est avérée particulièrement enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel. En effet, nous avons pu recueillir de nombreuses informations précieuses sur le sujet qui nous intéresse ici, mais cela nous a aussi permis d'avoir une meilleure connaissance du milieu des transporteurs dans son ensemble. Les personnes rencontrées nous ont accueillies dans leurs bureaux, dans leurs maisons, dans leurs véhicules entre deux rotations....Cela nous a permis d'entrapercevoir la réalité de ce métier, sa difficulté, les relations de pouvoir qui s'y jouent, les tabous, les craintes, la précarité et le manque de sécurité de la majeure partie des préposés.

Cette deuxième vague d'entretiens a aussi permis de confirmer les hypothèses soulevées grâce aux enquêtes de 2009 et 2010 et de la phase test, et en a fait ressortir de nouvelles.

Ces 15 entretiens, dont un entretien collectif réalisé auprès de 16 personnes (7 chauffeurs, 6 receveurs et 3 gestionnaires), associés aux 6 interviews réalisées lors de la phase test, et aux connaissances sur le milieu des transporteurs qu'ils nous ont fournis, nous autorisent aujourd'hui à aller rencontrer les responsables institutionnels concernés par le transport urbain de voyageurs, CUA, DDU, ATT, Ministères, ainsi que leurs personnels, afin de mieux comprendre les formations mises en place jusqu'à présent et les raisons qui les ont amenés à rencontrer les problèmes actuels (Cf la synthèse à la suite sur les formations passées, les points positifs et négatifs de ces formations, ainsi que leurs impacts et ce qu'en ont retiré les personnes qu'ils les ont suivies). Nos connaissances nous autorisent également à « diagnostiquer » leurs savoirs sur le transport urbain de voyageurs, leurs niveaux et besoins en formation afin de les intégrer au mieux au schéma directeur de la formation. Cette étape sera constituée d'entretiens avec un petit nombre de personnes et d'une passation de questionnaires, types sondages, avec questions fermées pour faciliter le dépouillement et l'analyse des réponses, auprès des personnels des administrations concernées.

A la suite de cette étape qui devrait être assez brève, nous pourrons enfin nous lancer dans l'opérationnalisation du schéma directeur, notamment en allant à la rencontre des formateurs potentiels recensés et en proposant différents scénarii de financement de la formation (Cf la synthèse ci-après sur les possibilités de financement selon les enquêtés) et de consolidation des statuts de l'OMAVET.

Faisant suite à la synthèse du rapport de la phase test figurent les principales problématiques et premières préconisations opérationnelles soulevées grâce à cette nouvelle phase de recherche. Elles sont regroupées sous forme de synthèses. Une seconde partie est consacrée à des problématiques qui ne concernent pas directement le volet « renforcement des capacités » mais qui restent en lien avec le PAMU. Ces différentes difficultés ont été portées à notre connaissance à plusieurs reprises, leur importance semble telle qu'elles pourraient s'avérer être de véritables freins à une réelle amélioration du transport urbain de passagers à Antananarivo, ou tout du moins à une réelle efficacité d'un programme de formation.

A la suite de ces synthèses se trouvent le report détaillé de chaque entretien effectué lors de cette étape. Ces comptes rendus ne correspondent pas à la retranscription fidèle de chaque entretien, faute de temps, mais proviennent surtout des notes prises lors des rencontres. Ils tendent à rendre au mieux la substance des réponses, les points de vues exprimés, les idées, les formules.

NB : Tous les enregistrements des entretiens sont disponibles dans leur intégralité et mis à disposition de l'IMV dans une base de données audio. Néanmoins, nous avons spécifié aux enquêtés que nous serions les seules à utiliser ces enregistrements pour nos travaux de recherches. Il est donc impératif de respecter l'anonymat des personnes rencontrées pour conserver notre crédibilité et la confiance qu'ils ont pu nous accorder. Ainsi, pour les mêmes raisons, le présent rapport ne pourra être largement diffusé sous cette forme, car soit les noms, soit les fonctions par lignes, soit les deux figurent en entête de chaque entretien.

I. Synthèse générale de la phase test des entretiens

Les remarques portées ci après n'ont pas la prétention d'être représentatives de l'ensemble du milieu des transporteurs ni d'être une analyse sociologique de ce milieu. En effet, il s'agit là de nos premières conclusions sur la phase dite « test » des entretiens, afin de savoir si les questionnaires mis en place et la méthode appliquée conviennent pour la suite du travail. Les hypothèses évoquées ci-dessous seront à vérifier par la suite. Cette phase test n'a concerné que six personnes, d'où la portée très limitée des notes ci-dessous. Il est à noter qu'une septième personne, un receveur, devait être interviewée lors de cette étape, mais la personne contactée par Mme Aline pour nous a refusé de nous rencontrer. Sur les 6 personnes rencontrées, 5 sont directement concernées par la formation. L'entretien de la 6^{ème} personne, M. l'ancien DDU pi, est considéré comme un entretien de recherche car cette personne ressource ne fait pas partie du public cible à former. C'est pourquoi les réponses qu'il nous a fournies ne seront pas détaillées ci après. Néanmoins sa connaissance du terrain, son expérience et ses avis sur le métier nous ont été d'une grande aide. Une synthèse par entretien et davantage détaillée complète ce document par la suite.

I.1 Principales difficultés rencontrées lors de la passation des grilles d'entretien

- Le problème de la langue :

Deux entretiens de cette phase test ont nécessité la présence de Mamy pour la traduction. Celui du président de la ligne 119 et celui du chauffeur de la même ligne. Cette barrière de la langue empêche un échange direct avec l'enquêté. De plus, la traduction en direct ne permet pas de saisir toutes les nuances, les lapsus, les hésitations, les rectifications effectuées par l'enquêté. Or bien souvent ces digressions sont révélatrices des difficultés de l'enquêté, de son rapport à la hiérarchie, de sa peur de « mal répondre » ou encore de la mauvaise compréhension des questions. Pour beaucoup de réponses, seule la substance nous en a été restituée.

- Le rapport à l'IMV :

Nous avons fait face à cette « difficulté » lors de chaque entretien avec une personne à « responsabilités » chez les transporteurs, à savoir le président de coopérative, les présidents d'union de coopératives et la propriétaire de véhicule. Pour le premier, l'ensemble de ses réponses ont semblées inscrites dans ce cadre. Par conséquent, il a eu beaucoup de difficultés à émettre des critiques négatives sur le milieu des transporteurs et à prendre du recul sur celui-ci. Le statut « pilote » de la ligne qu'il préside semble y être pour beaucoup. La peur de ne pas nous dire ce qu'il pense que nous voulons entendre et/ou celle de perdre son avantage, ont rendu ses réponses presque consensuelles. A l'inverse, la propriétaire de véhicule s'est permis beaucoup de critiques. Il semble qu'elle ait « saisi » l'occasion pour faire part de ses craintes et de ses attentes personnelles hors des réunions de groupes où tout le monde ne peut prendre la parole aussi longtemps. Le problème pour nous est que bien souvent cela dépasse le cadre de notre travail. Nous nous retrouvons prises à parti sur des sujets que nous ne maîtrisons pas ou peu, et nous nous éloignons de notre sujet. La difficulté est donc de recadrer l'entretien et de bien faire comprendre que bien que travaillant sur le PAMU, nous n'avons d'influence que sur le sujet de la formation. Les présidents

d'UCT sont ceux qui ont le plus réussi à prendre du recul sur le milieu, et à s'éloigner le plus du cadre IMV. Cela peut bien entendu s'expliquer par leur fonction et leur ancienneté dans le métier. Néanmoins, en tant que « collaborateurs » réguliers de l'IMV, ils ont été particulièrement attentionnés envers nous et ont tenté de maîtriser au maximum leurs réponses. Il est donc important d'insister au début de chaque entretien sur le fait que nous ne travaillons que sur le renforcement des capacités et que nos questions portent surtout sur l'ensemble des acteurs autres que l'IMV.

- La non-compréhension ou non-pertinence de certaines questions.

Plusieurs questions ont été « problématiques » pour l'ensemble des enquêtés. Dans la première partie, beaucoup ont du mal à « définir leur mission » comme il leur est demandé. Ils restent pour beaucoup assez vagues, et résument leur fonction par un ou deux qualificatifs qu'ils mettent souvent du temps à « trouver ». Ce point est intéressant car il met en lumière un manque de structuration ou de professionnalisation de ces fonctions : il n'y a pas de « fiche de poste » prédéfinie, l'apprentissage se fait sur le tas, et la gestion s'effectue au jour le jour. Une formation par métier pourrait y remédier. Cela peut aussi bien sûr s'expliquer par le fait que personne ne leur avait posé la question dans ce sens jusqu'à présent. Ils se sont alors trouvés décontenancés par une question qui leur demande de définir, de normer quelque chose d'usuel et d'évident.

A la question « estimez-vous qu'il vous manque des connaissances, compétences, outils diplômés... » de la partie 2, peu répondent par l'affirmative. Selon eux, il n'y a pas de formation ou de compétences particulières nécessaires à avoir, et encore moins de diplôme, seule l'expérience est vraiment déterminante dans la capacité, ou non, de mener à bien leur mission. Néanmoins, l'ensemble estime qu'il est important que les futurs transporteurs bénéficient d'une formation obligatoire et d'un diplôme spécifique, avant d'intégrer le métier. De plus, et ceci est encourageant, l'ensemble des personnes rencontrées jusqu'à présent, et même celles qui estiment ne manquer d'aucune compétences particulières, se déclarent volontiers prêtes à suivre une formation. Tout dépendra du financement de celle-ci (Cf Partie ci-dessous).

Dans cette même deuxième partie, la question « selon-vous qu'elle est le but d'une formation... » est aussi délicate. Lors des entretiens nous avons commencé à modifier cette question à l'oral, nous demandons plutôt « qu'elle serait pour vous la formation idéale, à quoi servirait elle ? ». Mais l'impression de devoir donner la bonne définition persiste. De plus, et encore une fois, il se peut que ce soit la première fois que cette question leur est posée, elle était un « impensé » jusqu'à présent. D'où peut être la difficulté à répondre et le coté général, voire vague, des réponses. Les mots « amélioration » et « gestion » sont ceux qui ressortent le plus.

Dans la même idée, lorsque les enquêtes se disent volontaires pour suivre une formation (tous ceux que nous avons rencontrés jusqu'à présent), la question qui suit concerne les enseignements qu'ils souhaiteraient suivre en priorité dans cette future et hypothétique formation. Peu répondent avec précisions. La question est encore ici de savoir s'ils considèrent n'avoir aucun besoin de formation, s'ils ont du mal à identifier leurs besoins, où s'ils leur est difficile de traduire leurs besoins en « matières », en langage « scolaire », normé.

Cette séries de questions sur la formation est peut-être à repenser ou reformuler.

Le reste des questions semble avoir été posé correctement. Et dans les cas où nous sentons que la question a été mal comprise, nous arrivons sans trop de mal à rediriger l'entretien. Même si toute intervention dans une réponse risque de l'orienter.

Enfin, comme nous l'avons vu plus haut, certains peuvent avoir l'impression de passer un « test ». Plusieurs nous ont donné l'impression de réfléchir longtemps avant de répondre, en particulier sur les questions de formation que nous venons d'évoquer. A nous donc d'insister au début de l'entretien sur le fait qu'il s'agit pour nous d'une recherche, que les réponses sont personnelles, qu'il ne faut pas avoir peur de la critique, qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous supposons que le fait d'enregistrer peut aussi être un frein à une conversation plus libre pour certains, en particulier pour le président de la coopérative 119. Lorsque nous demandons l'autorisation d'enregistrer, nous précisons qu'il s'agit là d'un matériel de travail et de recherche, que nous serons les seuls à écouter, et que nous en avons besoin pour soit la traduction, soit la retranscription car la prise de note ne suffit pas. Pour l'instant, personne n'a refusé d'être enregistré, mais certains ont tout de même hésité.

I.2 Principales problématiques soulevées et points communs

Bien qu'il s'agisse ici d'un échantillon assez faible, il nous est déjà possible de dégager certaines problématiques et certains points communs aux transporteurs et préposés que nous avons rencontrés. Beaucoup de ces difficultés et remarques se retrouvaient déjà dans les résultats des sondages effectués par l'IMV en 2009 et 2010.

- Le rapport à la police :

Lors des questions concernant leurs difficultés quotidiennes (les chauffeurs) ou celles des autres corps de métier (les propriétaires de véhicules et les présidents de coopérative et d'UCT à propos des chauffeurs et receveurs), les enquêtés ont à l'unanimité dénoncé la corruption policière qui selon eux est de plus en plus présente et de plus en plus virulente. Certains nous ont même expliqué que des préposés se sont retrouvés en garde à vue ou avec leur véhicule à la fourrière car ils ne pouvaient pas payer une amende abusive, voire un « pot-de-vin ». Ce problème est d'autant plus fort pour les chauffeurs, surtout ceux qui louent leur véhicule à la journée, car ils sont les seuls à devoir payer. Il arrive aussi que les présidents de coopérative soient sollicités par les chauffeurs pour les aider à régler leur dette à un agent. Quoi qu'il en soit, ce sujet a été celui qui a fait parler le plus librement les enquêtés, allant jusqu'à la dénonciation des abus quotidiens d'un agent du terminus où nous nous trouvions. Cette aisance au dialogue s'explique par la gravité de la situation pour les transporteurs, mais aussi peut-être par « corporatisme ». En effet, bien qu'ils « n'épargnent » pas forcément le reste des transporteurs ou des préposés, les enquêtés semblent avoir moins de « problèmes » à critiquer ou dénoncer les comportements de personnes extérieures à leur métier. Plusieurs d'entre eux nous ont donc suggéré de reprendre et d'améliorer les formations qui étaient dispensées aux policiers, ainsi que leur contrôle, afin que l'enseignement du code de la route et du respect de la réglementation aux préposés ne reste pas sans suite, sans changement réel pour les préposés (et les usagers). Ces problèmes avec les policiers avaient été évoqués à de nombreuses reprises lors des sondages de 2009 et 2010.

- La rentabilité comme motivation :

Un autre point commun est que la raison première qui a poussé les enquêtés à intégrer le milieu des transporteurs est la perspective de meilleurs revenus, pour les transporteurs exerçant ou ayant exercé une activité annexe, ou de revenus tout court pour les préposés. Cette prédominance de la rentabilité d'un bout à l'autre de la chaîne repousse donc au second plan la question de la formation et des compétences. Un nouveau véhicule, un nouveau transporteur, une nouvelle ligne est une nouvelle entrée d'argent pour tout le monde, peu importe l'origine ou la formation du nouveau transporteur. Ce qui explique en partie l'hétérogénéité des profils et des niveaux de formation à tous les échelons de la hiérarchie.

- L'hétérogénéité des profils et du niveau de formation :

C'est un problème important qui a surtout été soulevé par les présidents de coopérative et d'UCT, et qui s'annonce comme un défi majeur du programme de formation à mettre en place. En effet, nous l'avons entraperçu, le fonctionnement actuel des coopératives permet à « n'importe qui » de devenir transporteur. Un enquêté nous a même fait une liste non-exhaustive du nombre de parcours et de professions différentes dont sont issus les transporteurs de l'UCTS : militaires gradés, haute fonction publique (ce qui pour certains peut aussi expliquer l'inefficacité des pouvoirs publics à véritablement réformer le milieu), professions libérales, agriculteurs, héritiers, épouses au nom desquelles est enregistré le véhicule pour payer moins d'impôts... Peu de propriétaires de véhicules se consacrent uniquement au transport urbain de voyageurs. Et pour beaucoup c'est une source d'argent complémentaire, mais pas la plus importante. Certains enquêtés ont donc sous-entendu que se trouvait là une des causes de la négligence des propriétaires. En plus d'être une difficulté pour la gestion des préposés et le bon fonctionnement des coopératives, nous le verrons plus loin, cela le sera aussi pour la formation en elle-même. En effet, il faudra tout d'abord faire accepter à certains l'idée d'être formé à un métier qu'ils pratiquent sans difficultés depuis longtemps. Mais surtout, comment former aux mêmes compétences, au même métier, dans un temps limité des personnes aux profils et au niveau de formation si différents ? Une étape d'évaluation des connaissances, capacités et compétences de chacun apparaît donc comme nécessaire, afin de pouvoir ensuite les répartir en « groupes de niveau » (attention à l'appellation et aux susceptibilités) et de leur offrir une formation adéquate.

Même problématique pour les chauffeurs et receveurs. Leur niveau de formation va du Bac (voire doctorat) jusqu'à moins que le BEPE. Plusieurs personnes nous ont même dit « plusieurs ne savent même pas écrire leur nom tout seul ». L'analphabétisme, bien qu'il puisse être facile à identifier, nécessite une autre approche de la formation, avec des programmes adaptés et des supports différents. A moins qu'il ne soit envisageable d'apprendre à lire et à écrire à certains ? En partenariat avec une ou plusieurs associations ou ONG ?

Les compétences d'enseignants allant du primaire au niveau universitaire seront donc nécessaires afin d'évaluer les niveaux de chacun, principalement en lecture, écriture et calcul.

- Un métier difficile :

Les enquêtés ont souligné dans l'ensemble qu'ils exerçaient un métier difficile, très prenant en terme de temps et d'énergie, et insuffisamment rentable face à toutes ces exigences. Tous ont en effet déclaré que leurs dépenses sont trop élevées. Soient les propriétaires de véhicules, à cause des coûts de maintenance et de réparation, mais aussi des taxes et de l'absence de subvention, soit le chauffeur, à cause des frais de location journaliers du véhicule, du prix du carburant, du salaire des receveurs, des amendes abusives. Il faudra donc trouver comment les inciter à participer au financement de la formation et à y consacrer du temps, en leur exposant par exemple de quelle façon la formation peut les aider à réduire leurs difficultés quotidiennes.

- Les mauvais comportements :

Les enquêtés ont dénoncés dans l'ensemble les mauvais comportements des autres membres de la profession. Les propriétaires de véhicules ont souligné l'impossibilité d'avoir confiance en de nombreux chauffeurs (vols, casses, échanges de pièces entre plusieurs véhicules), mais aussi leur non respect du code de la route et de la réglementation et la façon dont ils « traitent » les usagers. Ils ont pointé du doigt les receveurs qu'ils considèrent souvent comme manquant d'éducation et de savoir vivre. Ils estiment aussi que le travail de l'UCTU n'est pas assez efficace, voire inutile, et que les coopératives ne servent les intérêts que de quelque uns. Surtout lorsque ces quelques uns « imposent » leur présidence à la coopérative depuis des années. Les propriétaires, tout comme les chauffeurs, souhaiteraient modifier le mode de nomination à la tête d'une coopérative. Ils désirent mettre en place de réelles élections, pour que celui qui crée la coopérative n'en soit pas systématiquement le président. Le chauffeur a aussi dénoncé le coût trop élevé de la location journalière d'un véhicule, le manque de respect et d'implication des propriétaires, la mauvaise gestion des coopératives, trop « personnelle » et la mauvaise utilisation des versements effectués à ces dernières. Les présidents de coopérative et d'UCT ont quant à eux parlé du manque de compétences et de la négligence des propriétaires de véhicules et de l'hétérogénéité de leurs profils qui empêche toute véritable négociation au sein des coopératives, dont le fonctionnement se rapproche plus selon eux d'une association à but lucratif qu'une coopérative.

Lors de la formation il faudra donc fortement insister dans des enseignements sur les comportements, les attitudes à avoir envers les autres, la gestion de conflit, le respect des règles. Mais aussi sur des modules s'intéressant au management de personnel, à la gestion d'entreprise, à la collaboration et la coopération au sein d'une entreprise.

- Le financement de la formation :

La question du financement d'une partie de la formation n'a pas fait l'unanimité. Pour certains, surtout à l'UCTU et l'UCTS, une participation des transporteurs est la clé même de la réussite de la formation. Non seulement parce qu'elle est économiquement nécessaire, mais surtout parce que cela impliquerait l'ensemble des acteurs, ils se sentiraient automatiquement concernés et obligés de suivre la formation avec assiduité, et de réellement l'appliquer par la suite. Pour d'autres, types propriétaires de véhicules et chauffeurs, il en est hors de question. Selon eux, aucun transporteur ni aucune coopérative n'en a les moyens. Pour certains on leur demande déjà beaucoup

trop, certains se sentent même « victimes » du renouvellement de matériel qui s'annonce. Pour eux, la formation doit entièrement être financée par les bailleurs, et surtout par l'IMV.

La suite de la vague d'entretien nous permettra de vérifier de quel côté penche le plus la balance, mais la question du financement est un des enjeux majeurs de cette mission.

II. La formation délivrée aux transporteurs : état des lieux, critiques et préconisations pour une plus grande efficacité des enseignements

Le recensement des formations initiales et continues dispensées aux transporteurs ces dernières années est une phase essentielle de notre travail sur le volet « formation et renforcement des compétences » du PAMU et une étape déterminante pour la mise en œuvre du schéma directeur de la formation. Savoir qui a déjà bénéficié de formations, dans quel contexte, combien de jours etc. nous permet d'ajuster les futurs plans de formation et de les rendre les plus efficaces possibles. Au cours de nos entretiens, nous avons donc pu dégager les principales formations officielles dispensées pour l'instant aux différentes catégories de transporteurs. Nous insistons sur leur côté formel car il semblerait que certaines coopératives aient dispensé des enseignements en interne. Nous répertorions également les desideratas des personnes interviewées en termes de contenu de formation, ce qui nous permettra d'affiner la première version du schéma directeur en prenant en compte les volontés des transporteurs.

II.1 La multiplicité et l'hétérogénéité des formations recensées

Formation de l'ATT à l'Université d'Ankatso : Cette formation a été dispensée en juillet 2007 ainsi qu'en 2009 et 2010 à l'initiative de l'ATT. Initialement destinée à tous les transporteurs, se sont surtout les chauffeurs et les receveurs qui en ont bénéficié. Plus de 2500 préposés auraient ainsi été formés ces dernières années. Les propriétaires, eux aussi concernés par une formation en 2010, ne sont pas venus assez nombreux. Elle a donc été reportée pour cette catégorie de transporteurs il y a 5 mois à Ampasapito.

La formation s'est déroulée selon certains transporteurs sur trois jours pendant lesquels trois groupes de chauffeurs et de receveurs ont suivi des modules chaque soir de 20h à 23h dans les locaux de l'université. D'autres transporteurs indiquent que cette formation s'est déroulée sur une journée.

Les modules de cette formation ont concerné quatre volets : réglementation des transports, conduite de véhicules de transports de voyageurs, notion de permis (« capacité »), bons comportements à adopter et responsabilités liées à son travail. Des notions de mécanique, de politesse et un rappel du code de la route ont également fait partis des modules. Pour la formation dispensée à Ampasapito, les modules ciblaient essentiellement le respect du cahier des charges.

Lors de cette formation à Ankatso, un certificat devait être délivré à tous les chauffeurs et receveurs ayant suivi les modules. A ce jour, aucun d'entre eux n'a reçu ce certificat. Pourtant, ils sont nombreux à le réclamer.

Cette formation a été gratuite pour tous les préposés, mais la coopérative a payé pour chaque dirigeant 20 000 ariary et pour les préposés. Les propriétaires ont quant à eux déboursé 12 000 ariary sur leurs fonds propres pour suivre cette formation.

Formation de l'ATT à l'OMAVET : Cette formation a été dispensée il y a 5 mois (décembre 2010) dans l'enceinte de l'OMAVET. Elle concernait l'ensemble des transporteurs : dirigeants, chauffeurs, receveurs et pointeurs. Le descriptif du contenu de cette formation est décrit dans notre premier rapport.

Formation de l'ATT à l'ININFRA (Institut National de l'Infrastructure) : Les « Ateliers de l'ATT » se sont tenus sur trois jours dans ce centre de formation. Nous attendons plus de détails sur le contenu de ces ateliers.

Formation de la CUA à l'IMV : Effectuée tous les samedis matins dans les locaux de l'Institut des Métiers de la ville, cette formation lancée par la CUA et l'UCTU fait partie du programme « renforcement des capacités des chauffeurs ». Elle a donc concerné plus de 3000 chauffeurs de la zone urbaine, entre septembre 2010 et janvier 2011 (2 heures par samedi sur 5 mois au total). Nous avons à notre disposition la liste des chauffeurs et des coopératives présentes lors de ces samedis. Nous les mettons à disposition des personnes intéressées tout en rappelant que ces documents numériques nous ont été fournis à titre privé dans le cadre de notre travail, et qu'ils ne devraient en aucun cas être utilisés à d'autres fins que de la documentation personnelle.

Les modules de cette formation concernaient les notions de respect au travail et de bonne conduite. Nous n'avons pas eu plus de précisions de la part des personnes interviewées. Nous aurons également plus de renseignements sur le financement de cette formation lors de nos rencontres avec les institutionnels.

Une autre formation destinée aux cadenceurs s'est déroulée à l'IMV le mercredi 13 avril 2011 sur une demi-journée. Elle concernait l'« usage des espaces dédiés aux transports urbains ». Des intervenants de la DDU, de l'UCTS et de l'UCTU étaient présents, ainsi que Mr. Charles Rakotonirina, directeur général de l'OMAVET. Les principaux enseignements de cette formation ciblaient les rôles et attributions des cadenceurs, ce que l'on attend d'eux, les règles à suivre en matière de transport urbain (stationnement) et les conséquences du non respect de ces règles. Cette formation a été entièrement financée par l'IMV.

Cette catégorie de transporteur ne concerne cependant pas directement notre mission et ne fait pas partie du schéma directeur de la formation. Nous indiquons uniquement cette formation pour montrer que toutes les catégories de transporteurs sont aujourd'hui concernées par une formation en lien avec les transports publics urbains de voyageurs.

Formation de la CUA à Antanimena : destinée aux propriétaires de véhicules et organisée par l'Etat et les communes urbaines, cette formation s'est déroulée sur une semaine. Selon l'une des personnes que nous avons interviewée, la moitié des propriétaires de Tananarive étaient présents lors de cette formation. Les notions de professionnalisme, de comptabilité et de gestion étaient au cœur du programme.

Formation internes à certaines coopératives :

Ligne 138 : cette coopérative forme depuis plusieurs années en interne ses chauffeurs et receveurs dans le cadre du « renforcement des compétences pour les préposés ». Tous les trois mois, un dimanche est consacré à une formation donnée dans un local souvent loué par la coopérative pour ses assemblées générales. Au moins une centaine de chauffeurs et de receveurs, répartis entre la matinée et l'après-midi, reçoivent les enseignements suivants : respect de la discipline interne de la coopérative, des lois et des réglementations propres aux transports publics urbains, respect des arrêts et des conditions de montées et descentes des passagers, sensibilisation des préposés à leurs responsabilités, contrôle des papiers, notion de partage de la voix publique etc. Ces modules sont dispensés par des intervenants/représentants de la police, de la CUA et de l'UCTU. Après la formation, un document est édité, disponible pour tous les chauffeurs et receveurs de la coopérative. Aujourd'hui, le président de la 138 (également président par intérim de l'UCTU) souhaite que les dirigeants des transports urbains soient également formés.

Les principales difficultés d'une telle démarche de formation en interne sont liées au « turnover » des chauffeurs et receveurs. A chaque formation, il faut pratiquement recommencer à zéro. Mais une telle démarche a le mérite de former l'ensemble des préposés de la coopérative dans de bonnes conditions.

Le financement des formations internes à la 138 se fait sur le budget de la coopérative. Les seuls frais concernent la location de la salle, les indemnités de déplacements pour les intervenants, et le salaire des membres du bureau. Ces dépenses peuvent être prises en charge par la coopérative et ne nécessitent pas de nouvelle ligne budgétaire.

Ligne 194 : une formation est donnée aux chauffeurs et receveurs chaque semaine dans les bureaux de la coopérative. Ce sont essentiellement les préposés ayant eu des remarques concernant leur travail ou ayant commis des fautes qui sont convoqués à ces séances. Le contenu de ces formations se base sur le cahier des charges et le règlement intérieur de la coopérative (chaque ligne a son propre cahier des charges) : respect des horaires, règles générales régissant les transports publics urbains, conditions particulières pour le transport de voyageurs et non de marchandises, règles d'utilisation des licences, comportements à adopter pour les chauffeurs et les receveurs (conduite, habillement...), responsabilité des préposés etc. Un document conjoins aux coopératives 194 et 163, comprenant le règlement intérieur de ces coopératives, des définitions, les diverses responsabilités des préposés ainsi que l'application, le contrôle et les sanctions encourues etc. nous a été fourni par le président de la coopérative 194 et est disponible à l'IMV. Nous ne l'avons pas fait traduire.

D'autres coopératives telles que celle de la ligne 147 effectuent également des formations en internes, mais nous n'avons pas encore pu joindre leur président.

II.2 L'impact des formations chez les transporteurs : un bilan mitigé

Les résultats de ces formations apparaissent mitigés et les points négatifs sont nombreux. Le tout premier constat est dur : les formations dispensées jusqu'à présent n'ont eu que peu d'impacts sur les transporteurs et certaines des personnes interviewées parlent de « retour à zéro » à chaque nouvelle séance. Cet échec est dû à une multitude d' « erreurs » (ceci est notre opinion) de la part de la CUA, de l'ATT et du Ministère des Transports.

Premièrement, les formations dispensées par la CUA et l'ATT n'ont été validées par aucun test et aucun certificat n'a été délivré à leur issue. Des badges professionnels devaient également être distribués aux chauffeurs et receveurs mais rien n'a encore été fait, démotivant les transporteurs. Cette absence de suivi et de concrétisation des formations reçues ont freiné la bonne assimilation et la bonne application des enseignements, voire les a annulés. Sans vérification ou contrôle de l'acquisition des connaissances par les transporteurs, et surtout des chauffeurs et des receveurs sur le terrain, ces formations n'ont eu que très peu d'impact. L'idée est aujourd'hui de remettre en vigueur les certificats promis par la CUA, dits « capacités », obtenus suite à un examen de conduite. Les chauffeurs ayant suivi des formations dernièrement attendent toujours de les recevoir, ainsi que les badges spéciaux promis toujours par la CUA en 2007/2008. Pour l'instant, ces badges et tenues imposées par les coopératives sont financés sur fonds propres par les préposés, ce qui n'est pas normal. Ces « oublis » décrédibilisent les instances responsables des transports urbains à Tananarive et ne permettent pas d'avancées significatives dans le domaine.

Il est important de rappeler les enjeux qui découlent de ces « capacités » ou autres certificats permettant de contrôler les chauffeurs. Une « capacité » permet en effet d'avoir des résultats concrets dans l'amélioration des transports urbains, cela a été prouvé quand elles étaient encore en vigueur, et contribuent à un plus grand professionnalisme de la part des transporteurs, qui se sentent valorisés et encouragés. C'est aussi un bon moyen pour les propriétaires de s'assurer des réelles compétences de leurs préposés lors du recrutement. Certains propriétaires demandent systématiquement les permis de conduire de leurs chauffeurs, mais la plupart s'en passent. À terme, il deviendrait obligatoire pour tout propriétaire d'embaucher uniquement des chauffeurs possédant leur « capacité ». Outre le fait que cette condition permette de s'assurer d'une bonne maîtrise de la conduite, elle atteste d'une connaissance générale mais suffisante sur les transports, les règles du métier, le cadre légal de la profession etc. et limite l'entrée dans le secteur des transports de personnes n'ayant absolument aucune compétence en la matière. Il est cependant nécessaire, comme nous l'a dit le président de l'UCTU, de « valoriser sans exclure » les chauffeurs qui n'auraient pas réussi le test et qui n'auraient donc pas de « capacité » pour exercer.

Deuxièmement, le déroulement de ces formations s'est avéré délicat. Les salles utilisées étaient très souvent surchargées comme lors de la formation à Ankatso (plus de 1000 préposés par séance parfois !), réduisant les capacités de concentration des personnes présentes, les intimidant et les empêchant ainsi de poser des questions. Un pointage des coopératives et des transporteurs présents a parfois été mis en place au début de chaque formation, mais cela est rare (nous connaissons par exemple le nombre de chauffeurs et le nom des coopératives ayant suivi les formations à l'IMV chaque samedi matin. Ces informations sont disponibles à l'IMV mais doivent rester dans le cadre d'une simple documentation pour les personnes intéressées). Certaines personnes interviewées ont également critiqué la durée de ces formations. Si ces dernières sont

dispensées en une journée ou sur quelques heures, on appelle cela de l'information mais pas de la formation. Pour pouvoir utiliser ce terme, les enseignements doivent se faire sur une semaine au minimum. Donc aujourd'hui, outre les « vraies » formations dispensées par l'ATT et par la CUA, certaines coopératives ont seulement effectué de l'« information » auprès de leurs membres, pensant faire de la formation. Les critères associés au mot « formation » doivent donc être précisés.

D'autre part, les formations dispensées étant très souvent ponctuelles, non répertoriées, parfois informelles, des redondances ont été signalées de la part des personnes interviewées. Sans concertation entre la CUA, l'ATT, le Ministère des transports ou les coopératives elles-mêmes, les mêmes modules reviennent sans cesse lors des formations, suscitant donc peu d'intérêt chez les transporteurs. Certains caractérisent les enseignements de « trop répétitifs » ou peu réalistes face à la réalité du terrain. Souvent basé sur le cahier des charges des coopératives, le contenu de ces formations est déjà connu des dirigeants qui ne voient donc pas d'intérêt à les suivre. Une des formations pour dirigeants dispensée par l'ATT il y a un an a ainsi dû être reportée faute de personnes présentes. Il semblerait que cette formation n'ait pas été obligatoire, d'où la très faible présence des dirigeants. Certains transporteurs pensent donc qu'il est nécessaire et obligatoire d'imposer les formations aux transporteurs pour s'assurer de leur présence. Les propriétaires sont particulièrement visés par cette remarque. Cela permettrait, selon des personnes interviewées, de « faire le tri » parmi les propriétaires et de ne garder que les plus motivés. Actuellement, nous avons constaté et les préposés nous ont beaucoup parlé du faible intérêt des propriétaires pour leur métier et les difficultés propres à leurs préposés. Cette catégorie de transporteur décrit cette activité comme un complément de revenu, ne se sentant donc pas directement concernés par les formations proposées.

Enfin, les différences de niveau entre chaque transporteur n'ont pas permis la même assimilation des formations. Chauffeurs et receveurs ont souvent été regroupés dans les mêmes formations tandis que les dirigeants suivaient d'autres enseignements (pour les rares formations leur étant destinées). A l'inverse, certaines formations comme celle d'Ankatso regroupaient l'ensemble des transporteurs. De manière générale, le fait de mélanger les différentes catégories de transporteurs lors des formations n'est pas un problème, mais cela n'est pas efficace sans distinction de niveaux entre les transporteurs. Certains chauffeurs et receveurs ne savent pas lire, tandis que d'autres (surtout pour les chauffeurs) ont étudié jusqu'au Bac voire bac+2/3/4. De la même façon, certains présidents de coopérative n'ont même pas le BEPC tandis que d'autres sont diplômés. Ces différences posent nécessairement des problèmes lors des formations.

Malgré ces constats négatifs, certains bons points émergent des formations passées. A l'heure actuelle, la plupart des chauffeurs et des receveurs de l'UCTU ont suivi au moins une formation, celle de l'IMV. Bien que de nombreux reproches puissent être faits sur ces formations, la plupart des transporteurs accepteraient d'en suivre d'autres, démontrant un réel et récent intérêt pour améliorer les choses dans les transports et dans leur profession. D'autre part, bien que les propriétaires soient encore à la marge en matière de formation, de plus en plus de séances sont ouvertes à tous les transporteurs, permettant aux dirigeants et aux préposés de se rencontrer (parfois pour la première fois). Il est cependant évident que l'intégration des propriétaires et plus généralement des dirigeants est une mesure essentielle pour le schéma directeur de la formation. Enfin, les initiatives privées de certaines coopératives pour former leurs membres sont véritablement des points positifs malgré leur côté informel. Des documents précis contenant le règlement, les sanctions, le contrôle des préposés etc. sont édités et mis à la disposition des membres suite à des

séances de formation. Nous avons également souvent entendu les présidents de coopérative ou les propriétaires parler de réunions hebdomadaires ou mensuelles dans les locaux des coopératives, avec les chauffeurs et les receveurs. Lors de ces séances, les difficultés des préposés sont évoquées, chacun peut parler librement, les problèmes tentent d'être résolus. Le président ou le propriétaire peut alors rappeler certaines règles à respecter ou comportements à adopter. Cela ne correspond pas à de la formation, mais constitue une sorte de suivi des formations officielles dispensées aux préposés.

II.3 Les desideratas des transporteurs en matière de contenu de formation : des besoins théoriques et pratiques

Lors de nos entretiens, il était évidemment nécessaire de questionner les transporteurs sur leurs volontés et leurs désirs d'enseignements afin d'éviter les « erreurs » des formations passées et être au plus près de la réalité et des besoins de ces professionnels..

Tout d'abord, les entretiens ont confirmé les différences de besoin de formation entre les transporteurs. Les présidents de coopérative et les propriétaires réclament davantage des modules liés à leurs fonctions de dirigeant. La gestion de parc auto, d'entreprise, de relations, de personnels et de véhicules sont les éléments les plus récurrents. Des notions de comptabilité, de gestion et de finance sont demandées, ainsi que des éléments de communication pour dialoguer plus facilement avec les autorités, les préposés voire le « public » (les passagers). Des dirigeants évoquent également le besoin d'une formation en gestion de « grande exploitation » dans le but de grouper à terme les coopératives d'une même ligne. Ce desiderata est à prendre en compte avec du recul puisque le groupement de coopératives ou de lignes est un autre axe du PAMU, dont nous ne sommes pas responsables. Cette requête ne pourra donc certainement pas être prise en compte.

Cette question des modules attendus lors des prochaines formations a cependant été parfois mal comprise des dirigeants interrogés. Certains n'ont pas exprimé leurs propres besoins mais ce qu'ils aimeraient qu'on enseigne à leurs préposés. Par exemple, des demandes d'« instruction civique » ou de notion de « professionnalisme » ont été exprimées pour les chauffeurs, ainsi qu'une formation pour « améliorer les comportements » et un « recyclage du code de la route ». Le point positif a été que presque tous les dirigeants interrogés ont exprimé des besoins en formation, attestant de leur prise de conscience de la nécessité d'une meilleure connaissance de leur métier et de leurs responsabilités. Certains présidents de coopérative et propriétaires sont conscients que leur statut de dirigeant ne les empêche pas d'avoir des manques, des doutes, et qu'une formation est nécessaire malgré leurs nombreuses années de métier.

Les préposés ont exprimé des besoins « de terrain » : recyclage du code de la route, gestion et respect des passagers, connaissance des réglementations liées aux transports mais également un rappel des comportements à avoir pour les préposés et des instructions pour une meilleure qualité de service. Certains préposés ne savaient pas quoi répondre ou nous ont indiqué qu'ils faisaient une confiance totale aux formateurs pour choisir les modules lors des séances. Ces réponses semblent bien évidemment incomplètes. Aucun préposés n'a exprimé le besoin de suivre à nouveau une formation à la conduite de véhicule de transports de voyageurs par exemple, et peu nous ont parlé

de leurs connaissances des réglementations (charte des métiers...), or les principaux problèmes proviennent de là. Le non respect des consignes empêche toute amélioration des transports à Tana. Les préposés n'y ont peut-être pas pensé lors de l'entretien ou ils n'ont pas osé en parler. Quoiqu'il en soit, il est clair que certains transporteurs ne sont pas pleinement conscients de leurs besoins de formation, et certains modules n'apparaissent pas dans leurs réponses. Ce sera donc à nous de valoriser les enseignements présents dans le plan de formation en leur expliquant le bénéfice qu'ils auront à les suivre.

Le désir d'avoir des cours de langue (français et anglais) a été exprimé par les dirigeants et par les préposés. Pour l'instant, ce module ne concerne pas le schéma directeur de la formation car il supposerait de mettre en place une formation sur une longue période pour un minimum de résultat. Cette formation nous semble également trop « lourde » pour en faire bénéficier l'ensemble des transporteurs.

II.4 Evaluation des connaissances et compétences : une formation participative et par niveau, offrant mixité et sélection

Nous l'avons vu précédemment, les formations offertes jusqu'alors étaient divisées par catégories de travailleurs, et ne tenaient pas compte des différents niveaux de compétences des personnes formées. Ainsi, un propriétaire de véhicule dont la fonction principale est dans la magistrature se trouvait formé de la même manière qu'un propriétaire dont l'activité initiale est grossiste. De la même façon, les chauffeurs illettrés se sont confrontés aux mêmes enseignements que ceux des chauffeurs sachant lire et écrire. Et ceci est valable pour toutes les catégories de transporteurs visées par ces formations. Il est donc nécessaire, et nous l'avons déjà remarqué dans le rapport sur la phase test, que la première étape de toute formation soit l'évaluation des compétences et connaissances de chaque élément à former. Ces évaluations doivent faire partie intégrante des modules, car l'idée de « test » risque de repousser de nombreux transporteurs : certains risquent d'être effrayés à l'idée d'en passer un (particulièrement ceux dont le niveau scolaire est très bas ou ceux ayant connu l'échec scolaire), d'autres au contraire sont susceptibles de ne pas accepter de passer de test car ils occupent des postes à hautes responsabilités (activité principale) ou pratiquent le métier de transporteur depuis longtemps sans y rencontrer de problèmes particuliers et ne voient donc pas où se trouvent leur manque de compétences.

Ces évaluations devront se faire en deux temps : une première portera sur un diagnostic des compétences « de bases » : lecture, écriture, calcul... L'issue de ces tests permettra de classer les publics cibles par niveau. Pourquoi pas en utilisant les critères actuels de l'éducation nationale : CEPE, BEPC, BAC, BAC +...

La deuxième série d'évaluations portera sur des connaissances spécifiques en matière de transport : des questions sur le cahier des charges, la réglementation en vigueur, l'expérience professionnelle etc. pourront être posées.

Ces tests devraient être effectués sur un laps de temps assez court, la première journée de la formation pourrait par exemple y être consacrée. Des séries de questions types, avec un maximum

de réponses fermées pourraient composer les tests, cela permettrait d'une part d'analyser et de classer les personnes interrogées assez rapidement et facilement, cela offrirait aussi les moyens de tirer des statistiques sur l'ensemble des transporteurs, et de les comparer dans le temps, de constater les évolutions, les échecs. Les compétences de professeurs du primaire et du secondaire seraient idéales pour effectuer les premières évaluations, et celles de professionnels du transport, préalablement identifiés comme formateurs ou personnes ressources, pour les deuxièmes.

Ces évaluations seront d'autant plus faciles à réaliser que les groupes à former seront réduits. En effet, il est notoire que plus les classes sont petites, plus l'apprentissage est meilleur. De plus beaucoup de personnes interviewées, et particulièrement les préposés, nous ont confiées avoir été gênées par le sureffectif des formations précédentes. Aujourd'hui, ils souhaitent pouvoir participer, mais aussi se confronter, discuter, plusieurs nous ont parlé de « face à face » avec les présidents de coopératives, les propriétaires, les policiers... Ces tests permettraient donc aussi de « forcer » la mixité. Il ne faut plus former systématiquement les transporteurs par catégories de travailleurs. Bien que nous risquions de nous confronter à des réticences quant au fait de former en même temps des receveurs et des présidents de coopérative, cela nous paraît être un point crucial. En effet, en plus de respecter le souhait des préposés, cela allégerait aussi la stigmatisation à laquelle ces derniers sont sujets, et cela leur offrirait aussi les moyens de retrouver une confiance envers leurs « supérieurs », particulièrement envers les propriétaires, souvent accusés de ne rien connaître au transport, aux conditions de travail des préposés sur le terrain, à leurs difficultés.

Les modules, après évaluation, pourraient être organisés comme suit, et ce en formation initiale et continue :

Des modules dit de « bases » et par niveau. Ces modules seraient mixtes, ils reprendraient les grandes idées générales dispensées dans les formations précédentes, mais en plus élaborées (éviter l'effet de redite) et grâce à des méthodes participatives : exercices, débats, mises en scènes : par exemple un élément joue un policier, un autre un chauffeur commettant une faute, où est la faute ? À quelle réglementation cela renvoie ? Quel est le bon comportement à adopter ? Que doit être la sanction ? Il est important de trancher avec les formations précédentes, et de faire se sentir concernées et considérées toutes les personnes présentes. Il faudra aussi réfléchir à des méthodes pour enseigner aux personnes illettrées.

A ces modules communs à tous les transporteurs, il faut ajouter des modules « techniques », par catégories de travailleurs, et à nouveau par niveaux : le but étant de consolider les acquis de chacun (en conduite pour les chauffeurs par exemple), de leur apprendre de nouvelles méthodes (comptabilité, gestion, management, pour les présidents et propriétaires), mais aussi de professionnaliser le secteur. Car, en plus de faire adopter de nouvelles pratiques, cela permettra aussi de « structurer » la fonction : cela clarifiera les limites du métier, les obligations, les responsabilités auprès de tous. Nous l'avons vu, jusqu'à présent, peu de personnes rencontrées sont capables de définir clairement leur métier, leurs attributions et missions.

Enfin, une troisième série de modules est à envisager. Afin de respecter les souhaits des transporteurs, dont les desideratas sont parfois en décalage avec leur fonction (aucun chauffeur n'a souhaité prendre des cours de conduite par exemple), des modules aux choix, mais obligatoires, devraient être proposés. Les receveurs pourraient alors choisir de prendre des cours de conduite, les propriétaires prendre des cours de mécanique, les chauffeurs suivre des modules de comptabilité ou de management etc. Un ou deux modules au choix pourraient ainsi venir compléter la formule.

A l'issue de chaque module, un test est à effectuer. Certains modules auront plus d'importance que d'autres, et l'échec aux modules à gros coefficient empêchera d'être « diplômé », et donc dans l'idéal d'exercer. Et ce jusqu'à ce que la formation soit assimilée. En effet, beaucoup d'enquêtés ont insisté sur la nécessité d'une véritable sélection. L'idée ici n'est pas « d'écrémer » le milieu, mais de « tester » la volonté d'être un professionnel du transport. Si la formation est effectuée correctement, et selon les niveaux et moyens des publics cibles, tous devraient recevoir leur certificat. Le refus de suivre certains modules, l'absence ou l'échec systématique sont alors un moyen de vérifier le manque de professionnalisme et de volonté. Ici nous pensons particulièrement aux propriétaires de véhicules, nous y reviendrons par la suite. La délivrance de certificat, ou de permis à point, permettra surtout le suivi des personnes formées, et de les sanctionner en cas de fautes. Si elles s'accumulent, un retour à la formation s'impose, moyennant pourquoi pas une petite participation financière. De plus, et nous l'avons mentionné plus haut, une certification permettrait de valoriser les transporteurs formés, d'imposer une sélection à l'embauche, serait une obligation pour le renouvellement des licences et enfin garantirait une plus grande crédibilité de ces nouvelles formations, face aux anciennes pour lesquels les transporteurs attendent toujours leur badges ou leurs capacités.

II.5 Des profils hétérogènes : intégration de toutes les catégories au schéma directeur de la formation et publics cibles à former en priorité

Nous l'avons vu, certaines catégories du public cible sont particulièrement hétérogènes, et ce surtout en matière de formation, de parcours professionnel et de connaissances en transport urbain de voyageurs. Cette première difficulté, que nous espérons pouvoir prendre en partie en charge par des évaluations de niveau comme expliqué plus haut, doit aussi être réglée grâce à un argumentaire solide sur les apports concrets d'une formation, allant au delà de la simple notion « d'amélioration ». En effet, tant que la formation n'est pas obligatoire, il faut trouver de quelle façon motiver l'ensemble des acteurs à donner de leur temps, et de leur argent, pour la formation. Une fois celle-ci rendue obligatoire, il faudra poursuivre cette démarche, car imposer sans pédagogie, parfois à des transporteurs contre l'idée même de formation, est un gros risque. En plus d'être source de protestation, cela peut aussi entacher l'efficacité de la formation : mauvaise volonté, manque d'implication, non application des enseignements sur le terrain.

Et ce sont les propriétaires de véhicules qui semblent constituer la catégorie la plus hétérogène, la moins responsabilisée et la plus réticente à la formation. Nous l'avons vu, peu de propriétaires de véhicules se consacrent uniquement au transport urbain de voyageurs. Pour beaucoup, il s'agit là d'une source d'argent complémentaire à d'importants revenus d'activité ne concernant pas le transport urbain. Ils sont donc nombreux à intégrer le milieu des transporteurs sans posséder ni qualifications ni connaissances en la matière. Ils représentent aussi les grands absents des formations proposées par l'ATT ou la CUA. Ce manque de compétences est renforcé par le système de location, très répandu. Les propriétaires louent ainsi leurs véhicules à la journée aux chauffeurs, le tarif du versement quotidien est fixe, peu importe la densité de l'activité. Les propriétaires en tirent la garantie d'une rente, et ne sont sollicités que pour payer le remplacement des pièces détachées. Les chauffeurs quant à eux gèrent l'ensemble du véhicule : sur la recette

quotidienne ils doivent donc payer l'essence, leurs salaires, ceux des receveurs, réparer ce qui doit l'être, et payer les éventuelles amendes. Ce système entraîne une forte concurrence (souvent « sauvage ») entre les chauffeurs, qui ne peuvent compter que sur le nombre de rotations effectuées pour augmenter leurs gains, et une totale déconnexion et déresponsabilisation de nombreux propriétaires du métier de transporteur. Pour illustration, beaucoup d'entre eux se sentent « victimes » lorsque les papiers de leurs véhicules sont confisqués, ou que leurs véhicules sont mis en fourrière, car ils considèrent que seuls les chauffeurs sont fautifs. Ils ne se sentent donc ni responsables de leurs véhicules, ni des personnes qu'ils emploient, alors qu'ils en sont les supérieurs hiérarchiques et qu'ils devraient donc répondre d'eux¹.

Nous estimons que les propriétaires sont à former en priorité, car non seulement cela permettra de les rendre plus responsables et plus professionnels, mais cela permettra aussi qu'ils imposent de meilleurs comportements, un plus grand respect des réglementations et un meilleur contrôle à leurs employés. A l'heure actuelle, il semble que ce soit surtout les présidents de coopérative qui jouent ce rôle, or les préposés sont plus « proches » des exploitants, ils se rencontrent plus souvent et doivent se faire confiance.

Il faut donc leur démontrer qu'il n'est pas inutile de les former à une activité qu'ils exercent déjà et que bien qu'ils arrivent à avoir un rendement correct dans l'état actuel des choses, suivre la formation et ne recruter que du personnel formé représente un véritable plus, que cela améliorerait autant les rendements que les conditions de travail pour tous : comptabilité, gestion, management entraînent de meilleurs bilans, une conduite souple rime avec moins de consommation de carburant, une meilleure connaissance en mécanique amène à un meilleur entretien et un meilleur contrôle des réparations faites par autrui, un total respect de la réglementation supprime les amendes, les frais de fourrière, et les conseils de disciplines (qui peuvent aller jusqu'à 10 jours de mise à pied pour certains préposés en tord) etc.

L'autre catégorie de travailleurs à former en priorité se doit d'être les chauffeurs. De nombreux présidents de coopératives et propriétaires, mais aussi certains chauffeurs et receveurs en ont souligné l'importance. Et ce pour des raisons que nous pouvons qualifier de « techniques » : en effet les accidents de la circulation et les infractions au code de la route et aux cahiers des charges sont encore très fréquentes. Nous avons pu le constater à nouveau lorsque nous avons assisté au conseil de discipline du comité mixte UCTU/UCTS, la plupart des personnes sanctionnées, et bien souvent mises à pied, y étaient des chauffeurs², alors que ces derniers sont ceux ayant reçu le plus de la part

¹ Beaucoup d'exploitants de véhicules et de présidents de coopératives-propriétaires que nous avons rencontrés nous ont semblé réellement concernés par leur activité, très en faveur d'une formation obligatoire pour tous et dénoncent unanimement ce genre de comportement. Certains même font la différence entre les « simples » propriétaires et les professionnels. Il est déplorable qu'ils ne représentent qu'une minorité.

² Il faut souligner cette initiative des unions de coopérative. En plus de permettre un contrôle et de rappeler les règles de bonne conduite aux préposés, elle permet aussi d'interpeller toutes les parties prenantes et des les responsabiliser. En effet, lorsqu'un véhicule est en faute, le chauffeur et le receveur mais aussi le propriétaire du véhicule et le président de la coopérative sont convoqués. Tous doivent s'expliquer devant les membres des unions de coopératives présents ainsi que devant un responsable de la police municipale. Néanmoins, la portée des sanctions semble parfois limitée, car il est fréquent que les préposés en tord « disparaissent » et changent de coopératives avant le conseil de discipline, les propriétaires se présentant alors avec leurs nouveaux préposés, qui ne sont pas responsables de(s) la(es) fautes commises. Il arrive aussi que les chauffeurs mis à pied partent travailler le temps de la sanction sur un autre véhicule. Le comité mixte essaye de contrôler au maximum les permis des chauffeurs temporairement exclus, mais ce n'est pas toujours évident.

de l'ATT et de la CUA. De plus, ils sont très peu nombreux à estimer avoir besoin de reprendre des cours de conduite ou de réapprendre le code de la route³. Enfin, ils sont bien entendu les premiers responsables sur le terrain. Mais ils sont aussi prioritaires pour des raisons « comportementales ». Il nous a été plusieurs fois rapporté, par des enquêtés de toutes catégories confondues, des problèmes de vol, de location des véhicules, non consentie par les propriétaires, au plus offrant, de corruption de policiers pour se faire éditer de fausses amendes, de volatilité entre les coopératives, d'agressivité envers les passagers, de chauffeurs qui fument et boivent dans les véhicules... Ces « écarts de conduite » sont parfois compris par les propriétaires, car certains sont conscients de la précarité de leur situation. Par contre, ils semblent moins au fait que la façon dont ils sont perçus par le grand public, et par certains transporteurs, ne poussent pas les préposés à changer de comportement. En effet, les métiers de chauffeurs et receveurs sont vus comme des « sous métiers », des métiers de « campagnards », de gens « sans éducation », ce qui entraîne bien souvent un manque de respect de la part des passagers, voire une certaine agressivité, mais nous y reviendrons par la suite. Motiver les chauffeurs à suivre des formations plus longues et plus onéreuses que les précédentes risque d'être une difficulté supplémentaire. Une formation de qualité, qu'il est facile de différencier d'avec les anciennes, une obligation de recrutement de personnel formé pour les propriétaires, et un système de financement qui oblige les préposés à se sentir concernés par cette formation sans pour autant leur demander un trop gros effort financier semblent être la clef.

Il est intéressant de noter que la majeure partie des propriétaires que nous avons rencontrés estiment que les chauffeurs sont à former en priorité (car ils sont sur le terrain, responsables de « la vie des passagers » et des véhicules, et qu'ils « se comportent mal »), alors qu'à l'inverse les chauffeurs en faveur d'une formation prioritairement à destination des exploitants sont les plus nombreux (car ils sont les plus hauts responsables, qu'ils doivent imposer certaines règles aux préposés, alors que des chauffeurs, même formés, ne pourront jamais imposer quoi que ce soit aux propriétaires, et que s'ils n'y connaissent rien, ils ne peuvent ni comprendre ni aider leurs employés). Ces deux catégories nous ont paru être assez régulièrement en conflit (question des versements, du manque de confiance, du vol...) et sujettes à de nombreuses incompréhensions réciproques. Des modules mixtes, comme proposés plus haut (paragraphe 3) leur offriraient les moyens de connaître la réalité du métier de l'autre, ses difficultés et leur apprendrait à mieux communiquer (nous en avons parlé, les préposés sont très en demande de discussions, de face à face).

Intégrer et motiver les présidents de coopérative et les receveurs à la formation devrait se montrer moins problématique. En effet, bien que les présidents aient de nombreux critères en communs avec les propriétaires, leur position, leur rôle, font qu'ils sont plus volontaires pour suivre une formation, et qu'ils se doivent de l'être. De la même façon, chauffeurs et receveurs sont dans des situations similaires, à la différence que les receveurs, tout en « bas de l'échelle », sont encore

³ D'autant plus qu'une partie des chauffeurs a soit commencé à exercer sans permis de conduire, donc sans formation. Certains ont sous entendu que dans ces cas là, les permis étaient souvent achetés par les propriétaires. Soit, ils ont appris lorsqu'ils étaient encore receveurs, le soir, grâce à leur chauffeur, avant de se présenter dans une auto-école pour passer l'examen. Ce qui à nouveau pose des questions sur la qualité de la formation reçue, particulièrement en matière de réglementation.

plus motivés que les chauffeurs à sortir de la grande précarité qui caractérise leur profession, et à gagner en sécurité et en salaire, en devenant chauffeurs à leur tour par exemple.

En termes d'effectif, il semble pertinent de former en premier lieu l'ensemble du personnel des actuelles et futures lignes pilotes.

Enfin, il va falloir réfléchir au meilleur moyen d'intégrer les personnels des administrations concernées par le transport urbain au schéma directeur de la formation. D'autant plus que nous risquons à nouveau d'être confrontées à une grande hétérogénéité de profil. Nous espérons en savoir plus sur leur profil d'ici peu de temps. Pour l'instant, l'idée est qu'ils soient répartis au sein des modules de base dispensés aux transporteurs, en ayant au préalable été eux aussi évalués. Un module spécifiquement destiné aux institutionnels est aussi à envisager. Ce module présenterait l'ensemble du système de transport en commun du grand Tana : les grands principes et lois, les évolutions politiques et législatives récentes, les organismes de tutelle, le fonctionnement des coopératives, les acteurs incontournables, les lignes, les modes de recrutement et statuts du personnel, les différents types de concession des véhicules, les difficultés du métier, les grands enjeux du transport urbain dans la capitale etc., et ce aussi bien pour les actuels membres des administrations concernées que ceux en cours de recrutement.

II.6 Redorer l'image du transport urbain et donner un statut aux transporteurs aux yeux du grand public

Lors des entretiens auprès des chauffeurs et des receveurs, il est apparu que ces derniers se pensent très mal considérés. Ils estiment n'être jamais écoutés, n'être jamais être pris au sérieux et que leurs revendications n'aboutissent jamais. Ils sont aussi assez fréquemment pris à parti par des passagers mécontents, agressifs, qui refusent de payer par exemple, des voyageurs ayant bu, ou des pickpockets. Nous mêmes avons été plusieurs fois témoins de scènes de violence entre receveurs et passagers. Pourtant, les préposés que nous avons rencontrés sont conscients qu'ils se doivent de garder leur calme, que la « crise rend les gens nerveux », mais que leur métier, leur mission est de servir les passagers : « tout le monde a besoin des taxis-bé ». Lors de conversations avec des usagers, il nous a été confirmé que la classe des préposés est très mal vue par les Tananariviens. Ces personnes nous ont confié qu'être préposé fait partie des pires métiers, ceux réservés aux « incultes » et « aux voyous ». Ils nous ont aussi raconté qu'il arrive que des passagers pointent du doigt les préposés, parlant d'eux à la troisième personne : « sales », « idiots », « manquant d'hygiène ». Nous ne pouvons dire si ces propos sont exagérés ou non, mais cela corrobore en partie ce que nous ont dit certains préposés.

Nous avons pu constater que cette image est assez largement partagée par les propriétaires de véhicules et les présidents de coopératives. Les mauvais comportements, tels le vol, sont mis sur le dos d'un manque d'éducation ou même parfois ils sont « innés ». Le temps passé sur les bancs de l'école et l'environnement dans lequel ils ont évolués suffisent pour beaucoup à expliquer les problèmes comportementaux de leurs préposés. Lesquels sont souvent des « campagnards » selon l'un d'entre eux. Nous avons senti, sous-jacente à ces problèmes de considération, la question tabou des origines, de la « caste », mais nous n'avons jamais osé aborder la question à titre professionnel.

La création d'un centre formant de véritables professionnels du transport pourrait changer positivement l'image qu'ont les habitants du Grand Tana de leurs transporteurs. En effet, nous espérons qu'en plus de modifier leurs comportements durablement, cela leur assurera un gain en crédibilité et en assurance. Il existera désormais un centre de formation, d'où sortent des préposés « diplômés », professionnels, et où tout aspirant au métier de transporteur doit être formé.

Il semble important de communiquer sur ce centre de formation, sur ses raisons d'exister, sur ce qu'il offre, sur son sérieux, et de mettre en valeur tous ceux ayant suivis la formation grâce à des systèmes de badges et de certificats, afin que le grand public voit enfin le transport comme un véritable métier et un service public. Une plus grande considération des usagers serait une motivation supplémentaire pour des transporteurs en pleine évolution.

II.7 Le financement de la formation : une implication de tous les acteurs du transport en commun de voyageurs

Le financement de la formation destinée aux transporteurs est un sujet plus que délicat. Les entretiens nous ont fourni des éléments de réponses très précieux, car au plus près de la réalité (financière) des dirigeants et des préposés. Plusieurs tendances se dégagent quant à la manière de financer les formations qui seront dispensées dans le futur centre pressenti à l'OMAVET.

La première tendance est un financement par les coopératives. Certains transporteurs estiment que ces dernières doivent le faire et ont les moyens nécessaires avec la taxe journalière reçue des véhicules, d'autres rappellent que des formations ont déjà été financées par les coopératives (par exemple celles de l'IMV) et qu'elles pourraient donc le refaire, ou encore que celles ne possédant pas de cadenceurs peuvent ainsi allouer les recettes journalières au financement de ces formations. Donc les coopératives peuvent et doivent, selon certains transporteurs (surtout chauffeurs et receveurs), financer les formations sur fonds propres.

Pour ce faire, deux possibilités s'offrent à elles. Elles peuvent choisir d'augmenter les cotisations en fonction du revenu et du statut des transporteurs, car les recettes actuelles de la taxe journalière ne sont pas suffisantes pour payer les formations (chez certaines coopératives, une partie est déjà utilisée pour payer les cadenceurs). Certains estiment en effet que pour des raisons de responsabilisation et de motivation, toute nouvelle personne souhaitant entrer dans la profession doit payer pour recevoir une formation, tout comme les personnes déjà présentes dans le milieu. Cela permet de faire un tri chez les transporteurs et de ne garder que les plus motivés. Ou bien, les coopératives peuvent choisir de créer une nouvelle cotisation qui serait spécialement dédiée à la formation et payée mensuellement par les transporteurs par exemple.

L'autre tendance chez les transporteurs consiste à dire que les coopératives n'ont pas les moyens de financer une telle formation et donc que le coût doit être supporté par d'autres entités, par exemple les organismes de tutelles types ATT, CUA et Ministère des transports, ou des bailleurs de fonds comme la Région Ile de France. Ces organismes sont en effet responsables (directement ou indirectement) des transports urbains à Tananarive et ils seraient de leur ressort de prendre en charge le centre et les formations.

Selon nous, le financement du centre de formation n'étant ni entièrement de la responsabilité des coopératives ni de celle des organismes de tutelle, il est nécessaire d'instaurer simultanément un financement solidaire entre les coopératives et les transporteurs, et un cofinancement avec les bailleurs de fonds et organismes de tutelle. Comme nous l'avons vu, l'idée est que chaque catégorie de transporteur participe mensuellement au budget dédié à la formation en fonction de ses revenus et pourra ainsi en bénéficier par la suite en tant voulu, sur un modèle type « sécurité sociale » par exemple. Cet apport des coopératives pourrait servir à financer tout ou partie des frais de fonctionnement. Simultanément, un cofinancement pour les gros investissements de lancement du centre de formation doit être mis en place. Ce dernier entraîne donc l'implication des organismes de tutelle, des bailleurs de fonds voire des sponsors types RATP.

Une autre source de revenu, qui sera effective incessamment sous peu, est également à prendre en compte pour le financement du centre de formation : la redevance issue des espaces publicitaires sur les abribus financés par la Région Ile de France et mis en concession. Le produit de cette redevance devra permettre de poursuivre le Programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine. D'un montant de 176 000 000 ariary/an, le partage de cette source de revenu pour la CUA s'effectuera comme suit : 70% pour le financement de nouveaux investissements et 30% pour des financements de « fonctionnement » tels que les mesures d'accompagnement du PAMU dont la mise en place du centre de formation dédié aux métiers du transport urbains fait partie. Cependant, le contrat de concession est défini pour deux ans, peut être quatre, ce qui nous empêche de compter sur cette source de revenu sur du long terme pour financer la formation. Donc dans un premier temps (2 à 3 ans maximum), la redevance pourra servir à l'achat de matériel nécessaire au centre, à payer les premières formations et le dédommagement des intervenants par exemple.

Nous ne pourrions avoir une idée de ce que pensent les institutionnels du financement de la formation et de leur participation potentielle qu'une fois les entretiens passés.

II.8 Autres problématiques en lien avec le PAMU dont dépend l'efficacité des futures formations

Les points ci-dessous tentent de faire la synthèse des différentes problématiques en lien avec le PAMU, mais pas directement en lien avec notre sujet de mission. Ces difficultés ont été portées à notre connaissance à de multiples reprises, et bien qu'elles ne soient pas des obstacles à la mise en place du centre de formation, leur importance est toutefois susceptible de ralentir les progrès attendus.

Intolérance et abus de pouvoir de la police : Nous avons déjà signalé que les transporteurs rencontraient des problèmes avec les forces de police dans le rapport sur la phase test (grâce aux enquêtes de 2009 et 2010 et aux premiers entretiens). Leur importance nous a été confirmée lors de cette deuxième phase d'entretiens : aucun ne s'est déroulé sans que les enquêtés ne s'en plaignent. Les chauffeurs sont les premiers à « subir » les pressions policières, mais l'ensemble des travailleurs du transport le déplore et en connaît les répercussions. Différents type d'abus nous ont été signalés : l'arrêt systématique et ciblé des véhicules pour contrôle de papiers, des amendes excessives au vue

de la faute commise (non respect de la réglementation en vigueur en matière de rapport faute/sanction) dont de nombreuses confiscations de papiers et véhicules et parfois des gardes à vue, et une forte corruption. Il y existe plusieurs sorte de corruption : soit les véhicules sont arrêtés sans raison et le policier menace de confisquer les papiers si le chauffeur ne paye pas, soit il y a une négociation entre chauffeurs et policier quand une faute est commise, là le chauffeur ne paye pas l'amende et donne de l'argent directement à l'agent, ou encore des alliances entre agents et chauffeurs, le chauffeur demande à l'agent de rédiger une fausse amende à 10 000 ariary, il vers 2000 ariary à l'agent, partage les 8000 restant entre lui et le receveur, et déclare au propriétaire qu'il manque 10 000 ariary dans la recette du jour à cause d'une amende abusive⁴. Les enquêtés nous ont déclaré ne pouvoir rien faire pour changer cela. S'ils négocient durant l'arrestation, cela renforce bien souvent l'amende. Et si un dirigeant de coopérative va porter des revendications au bureau de la police, les préposés craignent des représailles. Cette « toute puissance » de la police, en plus d'être une perte d'argent et de temps pour les transporteurs, renforce aussi le sentiment de ne pas compter chez les préposés. Une grève pour protester contre ces abus a d'ailleurs été organisée il y a peu de temps, mais nous ne savons pas si elle a eu les effets escomptés.

La majeure partie des personnes enquêtées nous a demandé de former les policiers en même temps que les préposés et d'instaurer le dialogue entre les transporteurs d'un coté, et les agents municipaux de l'autre, lors de grandes assemblées générales par exemple. Encore une fois, ils sont très demandeurs de débats et de « faces à faces ». Nous ne pouvons bien sur pas disposer de telles prérogatives, néanmoins de multiples pistes sont à envisager pour essayer de contenir ce problème. Tout d'abord, il nous à été signalé qu'il y a peu de temps encore, les agents de police recevaient très régulièrement des formations en interne. Il faudrait donc pouvoir remettre en place ce type de formation. Deuxièmement, il faut réfléchir à la commission que touchent les policiers à chaque fois qu'ils donnent une amende, la réduire, la supprimer ? Enfin, certains préposés ont suggéré de baisser le prix des amendes, au moins pour les petites infractions, car cela inciterait moins les chauffeurs à négocier et corrompre les policiers et plus à payer le tarif de la sanction.

Nous estimons que ce problème avec la police est réellement à prendre au sérieux. Une véritable amélioration du transport urbain ne peut se faire sans tous les acteurs de la circulation. De plus, si l'effort n'est fait que de la part des transporteurs, cela risque de véritablement les décourager et par conséquent amoindrir les effets positifs de la formation.

Le fonctionnement des coopératives : Le fonctionnement actuel des coopératives semble aussi être un frein à l'amélioration de la gestion du transport urbain. Tout d'abord, et nous l'avons largement abordé, l'hétérogénéité des membres au sein d'une même coopérative est importante. Autant de profils et d'intérêts à défendre ralentissent souvent les négociations et la mise en place d'accords ou de règlements favorables à l'ensemble des membres. Ils semblent que les jeux

⁴ Bien entendu, il existe aussi de nombreux policiers intègre et de nombreux chauffeurs qui ne respectent pas le code de la route. Et même si les personnes rencontrées ont massivement dénoncé ces comportements, nous n'avons pas eu l'occasion de rencontrer des agents de police pour qu'ils nous donnent leur avis sur la question.

d'influence soient fréquents, et que des « personnalités » haut placées (magistrats, généraux, policiers...) soient régulièrement favorisés. Une véritable formation de l'ensemble des membres des coopératives aiderait certainement à ce que les décisions soient prises de manière plus professionnelle, et dans l'intérêt de tous.

Mais au delà de cela, c'est le système même des coopératives qui est problématique. Elles n'ont bien souvent de coopératives que le nom. Rien n'est collectivisé, aucune ne possède de centrale d'achat, aucune ne possède de fonds d'investissement. Il existe un flou sur l'utilisation de l'argent versé par les propriétaires lorsqu'ils intègrent une ligne. Les versements quotidiens eux aident à payer les cadenceurs et/ou les personnels du bureau. Pour autant, les coopératives ne peuvent faire de bénéfices, tout doit être réinvesti. Les présidents de ces coopératives ne sont pas toujours élus, parfois il suffit juste d'avoir monté la coopérative pour en être président en permanence, ou y avoir été nommé. Et lorsque les présidents sont réellement élus, il existe peu de « turn over », nombreux sont ceux que nous avons rencontré à en être à leur 3ème ou 4ème mandat (un mandat = 5 ans).

La gestion de certaines lignes est aussi parfois délicate. Certains présidents de coopérative continuent d'autoriser l'entrée de nouveaux véhicules sur des lignes déjà très chargées pour des raisons financières. En effet, à chaque nouveau véhicule le propriétaire doit verser une somme « d'entrée » à la coopérative, puis verser une « taxe » quotidienne. Pas ou peu de contrôles sont effectués sur les compétences des propriétaires et sur l'état des véhicules mis en circulation. Dans la même idée, la coopérative n'a aucun droit de regard sur les préposés employés. Seuls les propriétaires décident de qui ils embauchent, sans forcément vérifier les aptitudes et permis des chauffeurs, et sans être liés à eux par le moindre contrat (mis à part un contrat oral).

Ces constats nous permettent d'affirmer que les orientations du PAMU en faveur des coopératives sont pertinentes : ainsi, au delà de la formation, il faut que le statut même des coopératives soit modifié. Une grande coopérative urbaine, sous forme de Groupement d'Intérêt Economique (GIE), qui offre de nouvelles perspectives en matière de gestion financière et administrative, est une option à laquelle il faut réfléchir. Propriétaires et présidents y seraient liés de manière contractuelle. Ce GIE ne pourrait intégrer que du personnel formé, et les propriétaires seraient à leur tour dans l'obligation de n'employer que des préposés ayant suivi une formation. La direction pourrait y être assurée par un véritable bureau, élu. Un personnel assurant les tâches administratives, de secrétariat et de gestion devrait aussi y être recruté. En effet, actuellement, et souvent par faute de moyen, certains présidents de coopératives assurent toutes ces tâches. Ce qui peut s'avérer difficile lorsqu'ils ont encore un parc de véhicules à gérer. Le GIE permettrait aussi de rationaliser les lignes en laissant entrer de nouveaux véhicules qu'en fonction de la demande et de la densité du trafic sur la ligne, et ce, une fois la fusion des lignes qui le nécessitent terminée.

Enfin, l'idée d'augmenter les horaires de passage des taxis bé est à prendre en compte. Travailler plus tard le soir permettrait peut être d'alléger les lignes, d'augmenter les gains par véhicules, et réduire par la même la concurrence sauvage. Néanmoins, il semble délicat de demander à des préposés qui travaillent près de 16h par jour d'allonger leur journée. Le recrutement de préposés de nuit serait donc nécessaire, ce qui entrainerait une perte de profit.

Les difficultés avec les cadenceurs : Le métier de cadenceur, récemment créé il y a un an, semble poser quelques problèmes. A notre connaissance, une seule formation leur a été dispensée à l'IMV en avril 2011. Les enseignements reçus lors de cette session portaient sur le contexte de la mise en place de ces cadenceurs, un rappel général des réglementations/sanctions en lien avec les transports en commun ainsi qu'une définition du rôle et des attributions d'un cadenceur. Cette dernière partie a duré 1h30 seulement, il se peut donc que certains futurs cadenceurs n'aient pas bien saisi leur mission au vu des critiques que plusieurs chauffeurs nous ont fait sur ces personnes. A titre d'exemple, il nous a été rapporté que certains de ces agents profiteraient de la corruption dans le milieu des transporteurs pour réclamer de l'argent aux conducteurs à hauteur de 200 ariary par véhicule à partir d'une certaine heure de la journée. En cas de refus de paiement, de fausses déclarations sont écrites dans leur rapport journalier, entraînant des sanctions non méritées. Un rappel du rôle et du comportement attendu d'un cadenceur serait donc plus que nécessaire. En revanche, certains chauffeurs voulant partir avec le plus de voyageurs possible ne respectent pas les consignes des cadenceurs qui sont censés faciliter le trafic en interdisant une attente trop longue à certains arrêts. Les chauffeurs se faisant rappeler à l'ordre par les cadenceurs se plaignent donc de n'avoir pas assez de passagers, et de subir des pertes en conséquence. Globalement, les plus vives critiques concernent le faible nombre, l'absence de suivi et de contrôle de ces agents. Seules les coopératives désirant avoir des cadenceurs en ont car toutes ne peuvent pas les payer, même avec la taxe journalière. Ces agents, indispensables à la bonne circulation et au respect de la réglementation chez les transporteurs, sont donc une catégorie à peut être former de nouveau.

La CNAPS et l'OSTIE, un défi pour les transporteurs : Une majorité de transporteurs et notamment de chauffeurs et de receveurs ne se sentent pas considérés dans leur métier. Beaucoup d'entre eux se dévalorisent, estiment que dans les conditions actuelles aucun futur n'est envisageable dans cette profession etc. En effet, le fait de ne pas cotiser à la CNAPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale - retraite) et de pas être affilié à l'OSTIE (Organisation Sanitaire Tananarivienne Inter Entreprise – Sécurité sociale) renforce la précarité de leur métier. D'après certains transporteurs et d'après le code du travail en vigueur, il semblerait que l'affiliation à la CNAPS et à l'OSTIE soit obligatoire pour les employeurs et leurs salariés. Ce serait donc aux propriétaires de véhicules de se déclarer et d'en faire de-même avec leurs chauffeurs et receveurs (mais nous ne connaissons pas exactement les termes de référence en matière d'affiliation et de cotisation à un régime d'assurance maladie et à une caisse de retraite). Cependant, la réalité est autre. A ce jour nous ne connaissons qu'une seule coopérative ayant déclaré ses membres-employés de bureau à la CNAPS, et cette dernière se considère elle-même comme « exemplaire » et « unique » sur ce sujet, mais il ne faut pas oublier que ces personnes déclarées ne sont ni des chauffeurs ni des receveurs. D'autres transporteurs nous ont aussi souvent fait part de leur besoin et de leur droit à cotiser pour espérer avoir une retraite à la fin de leur vie. Il y a donc un réel débat à lancer.

Cependant, le président de l'UCTU nous a mis en garde contre une telle requête. En effet, bien qu'une journée de travail « normale » soit de 8 heures dans les textes, celle des chauffeurs et receveurs atteint souvent les 16h. Une affiliation à la CNAPS ou à l'OSTIE entraînerait des demandes de paiement d'heures supplémentaires, que ne pourraient pas financer les propriétaires. Cette demande des transporteurs est à prendre avec précaution, et des discussions sont nécessaires.

Synthèse des préconisations établies pour le futur Schéma Directeur de la Formation

Domaines d'action	Préconisations	Référence pagination	Publics cibles	Résultats escomptés
Identification des publics cibles	Former en priorité les propriétaires en les intégrant aux formations mixtes. Trouver un argumentaire pour les motiver à suivre la formation.	P. 18	Propriétaires	Responsabilisation, professionnalisation et structuration du métier de propriétaires. Favorisation du dialogue avec les préposés.
	Les rendre disponibles pour suivre les formations. Les motiver à suivre une formation plus longue et plus onéreuse.		Chauffeurs.	Modification rapide et visible des comportements (meilleur respect de la réglementation, diminution des fautes, amélioration des relations envers autrui, plus grande confiance accordée etc.).
Effectif visé	Formation en premier lieu de l'ensemble des transporteurs des lignes pilotes	P. 20	Tous les transporteurs: présidents de coopérative, propriétaires de véhicules, chauffeurs et receveurs.	Renforcer l'image positive des lignes pilotes et démontrer l'efficacité des formations sur des lignes à forte visibilité.
Passation des formations	Formation mixte.	P. 14, 16, 18	Tous les transporteurs: présidents de coopérative, propriétaires de véhicules, chauffeurs et receveurs.	Une meilleure assimilation des formations, un arrêt de la distinction automatique entre dirigeants et préposés, une meilleure connaissance des transporteurs.
	Enseignement à des groupes plus petits.	P. 13, 17		Une meilleure concentration, plus de dynamisme, des questions peuvent être posées.
	Harmonisation des formations pour éviter les redondances.	P.14		Un centre unique donc pas de formations parallèles. Les modules sont choisis avec soin et différents de ceux déjà dispensés dans d'autres formations.
	Méthodes participatives types mises en scène, débats, exercices etc.	P. 17		Implication, dynamisme, changement.
	Durée des formations plus longues (pas seulement sur une journée).	P. 14		Implication sur la durée.

Contrôle des connaissances avant la formation	Evaluation des compétences dites "de bases" (lecture, écriture, calcul).	P. 16	Tous les transporteurs: présidents de coopérative, propriétaires de véhicules, chauffeurs et receveurs.	Un premier test qui permet de classer les transporteurs par niveaux.
	Appréhension des connaissances spécifiques en matière de transports (cahier des charges, réglementations, expériences professionnelles) par un test effectué sur la première journée de formation.	P. 17		
Contenu des formations	Modules dits "de bases" : reprise des thèmes généraux des formations passées mais en plus élaborés.	P. 17	Tous les transporteurs: présidents de coopérative, propriétaires de véhicules, chauffeurs et receveurs.	Tronc commun à tous les professionnels du transport.
	Modules dits "techniques" par catégories et niveaux de travailleurs.			Consolidation des acquis de chacun, nouvelles méthodes, structuration de la fonction (limites du métier, obligations, responsabilisations).
	Modules dits "à la carte" mais obligatoires (un ou deux): conduite, mécanique, gestion, management etc.	P. 18		Respect des desideratas des transporteurs et incitation à choisir des modules auxquels ils n'auraient pas pensé ou pour ouvrir leurs perspectives.
Contrôle des connaissances après la formation	Test à l'issu de chaque module affecté d'un coefficient.	P. 18	Tous les transporteurs: présidents de coopérative, propriétaires de véhicules, chauffeurs et receveurs.	Assimilation de la formation, sélection, test de la volonté des transporteurs.
	Remise en vigueur des "capacités" ou délivrance d'un nouveau certificat à la fin de la formation.	P. 13, 18, 21	Chauffeur pour les capacités, tous les autres transporteurs pour le certificat de formation.	Valorisation, professionnalisation, suivi, encouragements.
Financement de la formation	Financement solidaire interne aux coopératives pour les frais de fonctionnement.	P. 22	Membres des coopératives: dirigeants et préposés	Une plus grande implication et responsabilité dans sa propre formation.
	Co-financement avec des organismes de tutelle, sponsors pour les plus gros investissements.	P. 22, 23	ATT, CUA, Ministère des Transports, Région Ile de France, RATP etc.	Aide financière conséquente et sur du long terme pour lancer le centre de formation dans un premier temps.

	Le produit de la redevance issu des espaces publicitaires des abribus financés par la Région Ile de France doit servir à poursuivre le Programme d'Amélioration de la Mobilité Urbaine et les mesures d'accompagnement telles que la formation des transporteurs.	P. 23	CUA.	Doit couvrir une partie des frais d'investissement pour le lancement et des frais de fonctionnement sur du court terme.
--	---	-------	------	---

III. Comptes rendus des entretiens menés auprès des transporteurs

III.1 Entretiens des dirigeants

Président de l'Union des Coopératives de Transport Urbain : entretien d'une heure dans les locaux de l'UCTU, gare d'Ambodivona.

Président de l'UCTU depuis 2008 (par élection et par demande des autres présidents de coopératives), l'interviewé est entré dans le milieu des transporteurs après avoir exercé une activité annexe (travail à la CNAPS notamment) et dans le but d'augmenter le revenu familial. Sa mission a été clairement définie : un président d'union de coopératives de transport urbain doit être au service de la coopérative et de ses membres en les aidant continuellement à améliorer la gestion du parc de transport urbain, en facilitant les relations avec les institutions financières et les concessionnaires, dans un souci de coordination générale avec les organismes de tutelle tels que la CUA, l'ATT et le Ministère des transports urbains. Selon l'interviewé, le métier de président d'union de coopératives n'est pas aisé car il est nécessaire d'appréhender les difficultés de chacun des transporteurs et d'y apporter une réponse.

Les conclusions de l'interviewé sur les évolutions récentes au sein de sa profession sont directement liées au projet « pilote » de la ligne 119. Cependant, il en ressort une évolution positive dans l'ensemble de la profession de transporteur (formations des chauffeurs, aménagement des infrastructures, coopération des organismes de tutelle, bonne attitude de l'UCTU ce qui aide beaucoup à l'amélioration globale des transports urbains...).

Les principales difficultés évoquées par l'interviewé sont les suivantes :

- Le nombre élevé de véhicules et de propriétaires dans la ville entraînent des complications pour les coopératives et pour les présidents d'union de coopératives
- L'arrivée dans le métier de personnes ne connaissant pas la profession
- Le mauvais comportement des chauffeurs, les mauvaises habitudes
- Les relations entre les chauffeurs et la police. Ces derniers se tournent alors vers l'UCTU.
- La faible implication des propriétaires de véhicules dans leur métier. Souvent ces derniers sont fonctionnaires, commerçant ou appartiennent à l'armée et laissent le chauffeur s'occuper de la maintenance de leur véhicule, à leur frais très souvent.
- Le manque de formation général

Pour les autres transporteurs, les principales difficultés seraient les suivantes :

- Les propriétaires de véhicules ont des difficultés avec les pièces détachées. Celles que l'on peut trouver chez les concessionnaires sont très chères tandis que celles vendues par les Indiens sont moins chères mais de plus mauvaise qualité. Leur durée de vie est faible. La baisse quotidienne de la recette des propriétaires de véhicules est également une difficulté majeure.
 - Les chauffeurs et receveurs ont toujours des difficultés avec les agents de circulation et avec la police en général.
-

Selon l'interviewé, ces difficultés sont directement liées à un manque de formation. Par ordre de priorité, il serait donc nécessaire de former dans un premier temps les chauffeurs, receveurs et autres préposés (car ces derniers « oublient souvent les formations reçues »), puis les pointeurs, contrôleurs et cadenceurs. Dans un second temps, les dirigeants de coopératives devraient être formés. D'après les discussions qu'a pu avoir le président de l'UCTU, l'ensemble des transporteurs semblent d'accord pour suivre une formation.

En tant que président de coopérative, l'interviewé estime qu'il est nécessaire de se former toute l'année et d'améliorer ces connaissances dans le domaine des transports urbains. Ses demandes de formations portent sur la gestion du transport, du parc et du personnel, l'approfondissement de langues étrangères ainsi que sur des connaissances plus techniques (mécanique). Il évoque la nécessité de former des formateurs pour pouvoir aider l'ensemble des transporteurs.

Concernant les compétences particulières à posséder dans le milieu des transporteurs, un diplôme accompagné d'expériences est nécessaire pour être président de coopératives et d'union. Les chauffeurs doivent posséder le BEPC, le permis et suivre des formations pour obtenir un certificat d'aptitude à la conduite de véhicule de transport en commun de voyageurs. Les receveurs sont censés avoir le CEPE au minimum.

Face à ce besoin de formation, l'interviewé est en accord total avec la création d'un centre de formation initial et continu et à la mise en place du caractère obligatoire des formations dispensées pour ceux voulant entrer dans la profession et pour ceux y travaillant déjà. Concernant la valorisation de ces formations par un certificat (le diplôme est à exclure), l'interviewé nous met en garde sur le fait qu'il risque d'y avoir de moins en moins de chauffeurs disponibles du à l'obtention ou non du certificat, favorisant ainsi l'entrée dans le métier de personnes sans connaissances particulières ni expériences de terrain. Il est important de ne pas empêcher les personnes voulant être chauffeur de le devenir.

Le financement de ce centre de formation est proposé comme suit : un triple financement serait à envisager avec les bailleurs de fonds, les organismes de tutelle (CUA, ATT, Ministère des Transports Urbains) et les transporteurs eux-mêmes (l'Etat n'aurait pas les moyens de financer ce centre).

Plusieurs formations ont été évoquées lors de l'entretien : en 2007 une formation a été dispensée par la CUA et en 2011 une autre formation a été dispensée par le Ministère des Transports en partenariat avec l'ATT. Ces formations portaient sur l'amélioration des transports urbains et la gestion des coopératives ainsi que des Unions de coopératives. Nous n'avons pas plus de détails sur le suivi de ces formations.

De cet entretien, les principales problématiques soulevées sont donc les suivantes :

- La valorisation de la formation et du métier sans empêcher certaines personnes de pouvoir y accéder.
- L'individualisme de certain transporteur
- Les relations entre les membres des coopératives.
- La formation de formateurs pour pouvoir toucher plus de transporteurs
- Les relations entre les préposés et la police
- L'importance des organismes de tutelle dans l'amélioration des transports urbains

Président de l'Union des Coopératives des Transports Suburbains : Entretien d'une heure réalisé dans les bureaux de l'UCTS.

L'interviewé est entré dans la profession de transporteur en 1994 (par élection) et est en même temps gestionnaire-comptable indépendant depuis 20 ans (soit avant de devenir transporteur). Sa motivation principale était de faire bouger les choses dans ce milieu. Ses activités sont donc multiples : comptable, secrétaire permanent de l'UCTS en charge des relations avec l'extérieur (la CUA surtout), et enfin vice-président de la KOFMAD, une coopérative de transport desservant les zones suburbaine, régionale et nationale. Cette triple étiquette lui donne beaucoup de travail, davantage de responsabilités, et l'interviewé reconnaît (sans citer son cas mais plus dans un cadre général) que le métier de transporteur est souvent un supplément ou un complément pour beaucoup de personnes. Ce n'est pas en soi un métier rentable d'où le fait d'avoir une ou des activités annexes et en conséquence un plus faible intérêt pour le métier de transporteur. L'interviewé semble donc pessimiste sur les évolutions à venir du métier au regard du système actuel. Le manque de solidarité entre les membres des coopératives, le statut peu clair de ces dernières, les activités annexes et la faible envie des transporteurs de faire bouger les choses (peur du changement) ne permettent pas de parvenir à un transport idéal.

En termes de formation, l'interviewé a seulement reçu des formations en lien avec son métier de gestionnaire-comptable mais aucune en rapport avec les transports urbains de voyageurs ni même de propositions. L'interviewé semble cependant très motivé à suivre une formation dans ce domaine. Les modules qu'il aimerait suivre concernent la création d'une entreprise gestionnaire de transport, la gestion de la recette et le management. A ces formations continues doit s'ajouter dans l'idéal la possession du Bac au minimum pour tout président de coopératives ou d'union car le fait de ne pas parler français est un frein pour les relations. Ce minimum du Bac n'est cependant pas partagé par les autres présidents de coopératives qui estiment qu'il n'est pas nécessaire de l'avoir pour exercer le métier de transporteur. Les chauffeurs doivent quant à eux posséder un niveau de troisième au minimum et montrer de la volonté. L'interviewé n'a pas répondu à la question pour les propriétaires de taxi-bé et les receveurs (sauf mention de leur faible niveau d'étude). La principale difficulté énoncée à ce stade de l'entretien repose donc sur le manque de professionnalisme de certains propriétaires de véhicules peu exigeants quant au niveau d'étude ou de formations reçues par leurs préposés.

Face à ce manque de professionnalisme, l'interviewé pense qu'il est nécessaire de créer un organisme délivrant des certificats à la suite de formations initiales et continues obligatoires et payantes (sinon il n'y a pas de résultats probants). Ce certificat permettra aux transporteurs de se sentir réellement professionnels et les incitera à respecter davantage le cadre légal de la profession. Le financement de ce centre de formation ne doit pas être à la charge de la coopérative, qui n'a pas les moyens de payer les formations, mais aux transporteurs qui veulent entrer dans la profession. L'interviewé ne parle pas de ceux déjà dans la profession. Les premiers concernés doivent être les responsables de coopératives, car tout passe par leur autorité, et le module proposé concernerait la gestion d'une coopérative (il semblerait que les présidents de coopératives ne sachent pas très bien définir leur mission ni ce qu'est une coopérative).

Les difficultés énoncées par le président de l'UCTS sont les suivantes :

- Le fait que les présidents de coopératives soient élus à vie ne permet pas de changements ni d'évolutions dans le domaine des transports urbains

- Le manque de solidarité entre les transporteurs et le manque de volonté pour faire changer les choses ne permettent pas de mettre en place un système de transport idéal
- Les niveaux d'étude et de formations des préposés qui diffèrent
- Le manque de volonté étatique pour faire changer les choses

Plus personnellement, ses propres difficultés reposent sur le financement des pièces de rechange (à recette constante de 50 000 ariary par jour), et sur le manque d'intégrité total des forces de l'ordre ainsi que sur les nombreux problèmes liés à la corruption. L'interviewé évoque également les difficultés que les présidents de coopératives et d'union ont avec les chauffeurs : « on ne peut pas avoir confiance en eux ». Il semblerait qu'une partie de la recette récoltée chaque jour serve à financer leurs repas et gouters, ainsi que les cigarettes. C'est un manque à gagner pour les propriétaires.

Ces difficultés ne sont pas liées à un manque de formation selon l'interviewé, mais plus à de mauvaises habitudes prises depuis longtemps. Face à ces mauvaises habitudes, l'UCTS effectue des conseils de disciplines tous les lundis. La sanction pour els chauffeurs ou receveurs n'ayant pas respecté le règlement de conduite et de comportement peut aller jusqu'à deux jours d'arrêt de travail. Les pointeurs et les cadenceurs effectuent un rapport journalier sur les accidents/accrochages/divers problèmes à l'aide d'une grille. Ce système semble bien fonctionner.

De cet entretien, les principales problématiques soulevées sont donc les suivantes :

- Les niveaux de formations différents entre les préposés
- Le manque de professionnalisme de certains transporteurs
- Les relations avec les forces de l'ordre
- La peur du changement
- Le manque de formations proposées en lien avec les transports urbains
- La mise en place de conseils de discipline à l'UCTS et d'une grille journalière récapitulant les divers problèmes rencontrés par les chauffeurs et receveurs

Président de coopérative ligne 119 : entretien d'une heure dans les locaux de la coopérative 119.

L'entretien n'a pas posé de difficultés majeures. La traduction effectuée par Mamy s'est relativement bien déroulée malgré le fait d'avoir eu à répéter les questions plusieurs fois pour une meilleure compréhension. A. R. a semblé « content » de répondre à des questions pouvant « servir » la profession de transporteur et a essayé de répondre à l'ensemble des questions. Certaines des réponses semblaient orientées « IMV » et « ligne pilote 119 », comme si A.R. ne voulait pas émettre des propos négatifs sur l'IMV (peur pour sa coopérative ?). Le fait qu'il intègre toutes ses réponses dans le cadre des travaux passés et futurs de l'IMV et de la CUA a été un frein à la critique et au dialogue. Pour la question des évolutions récentes par exemple, ou pour celle sur les problèmes rencontrés dans l'exercice de sa profession, il aurait été intéressant qu'il « parle plus ». Il semble qu'il ait répondu à beaucoup de questions par ce qu'il imaginait que nous voulions entendre. De plus, nous lui avons expliqué que nous devons enregistrer la conversation pour les besoins de la traduction. Il n'y a émis aucune objection, néanmoins cela a certainement influencé ses réponses. Nous l'avons très souvent vu hésiter, se reprendre, réfléchir avant de répondre. La traduction de ses « lapsus » et corrections n'a pas pu être faite en direct, mais il serait intéressant de le faire avec

l'écoute de l'enregistrement. Sur la question des femmes, A.R. a semblé un peu gêné au début, (sourires ou main sur la bouche par exemple) puis a beaucoup parlé. A.R. a été positif tout au long de la rencontre, il ne s'est permis d'être négatif que lorsqu'il a abordé les problèmes avec la police. Le milieu des transporteurs a toujours été évoqué de façon positive.

L'interviewé a également eu quelques difficultés à répondre aux questions suivantes :

- Partie 1 n° 9 : « En quoi consiste votre mission » : Il a plutôt décrit les activités annexes ou exceptionnelles de son métier (création et animation de réunions par l'UCTU) mais n'a pas su décrire avec précision sa mission quotidienne. En lui reposant la question et en insistant sur la notion de « quotidien », A.R. a alors répondu que sa principale mission était de « faire respecter la réglementation » par l'ensemble des préposés. (référence au cahier des charges mis en place par l'IMV ?). Réponse à comparer aux autres entretiens. Il faudrait arriver à comprendre pourquoi il a eu autant de mal à répondre.
- Partie 1 n° 11 : « Est-ce que cela a changé votre point de vue sur les métiers du transport urbain ? » : N'a pas exprimé son propre point de vue mais a souligné une divergence d'opinions entre les présidents de coopératives dans l'ensemble (pas de rapport avec la question initiale). La question n'a pas eu de sens pour lui car A.R. a toujours été président de coopérative et propriétaire. La question visait ici à savoir ce qu'avait changé le fait de passer de propriétaire à président de coopérative et propriétaire.
- Partie 1 n° 12 : « Selon vous, quelles ont été les évolutions, changements, les plus importants au sein de votre profession ces dernières années ? » : L'interviewé a énuméré une liste d'aménagements structurels ayant permis d'améliorer la mobilité urbaine mais n'a pas parlé des évolutions concernant sa propre profession. Aucun élément négatif n'a été signalé. La liste des aménagements structurels nouveaux correspond aux activités de l'IMV et de la CUA en faveur de la mobilité urbaine. L'interviewé a répondu à cette question de manière très subjective et encadrée, ne soulignant que les bons points et beaucoup d'idées proposées par l'IMV.
- Partie 1 n° 13 : « Et comment pensez vous que la profession va évoluer dans l'avenir ? Quelles suggestions pour en tenir compte ? » : L'interviewé a également répondu en se focalisant sur les activités de l'IMV. Il n'a pas parlé de ce qu'il imagine être les évolutions futures au vue de la situation actuelle, mais il a émis des « souhaits » pour l'avenir « que toutes les lignes soient pilotes, que tous les véhicules soient remplacés, que les routes soient réparées ». Question mal comprise qu'il faudra peut être reformuler.
- Partie 2 n° 6 : A.R. nous a dit être allé voir l'UCTU pour demander des formations. Selon lui l'UCTU n'en a pas tenu compte.
- Partie 2 n° 7 : « Selon vous, quel est le but d'une formation? En quoi cela consiste t il lorsqu'il s'agit de transport urbain ? » : Certaine « gêne » par rapport à la question. Cette question peut peut-être donner l'impression d'un « test ». Hésitations, réponses vagues, puis énonce la gestion de coopérative et la gestion en générale. *(Possibilité qu'il ait compris la question pour lui. (A d'abord énoncé ses besoins en tant que président de coopérative (aurait besoin de*

formation en gestion de coopérative). Puis Mamy a recadré la question sur la définition d'une formation en général) A vérifier.)

- Partie 3 n° 1 : « Quelles sont selon vous les compétences, qualités, connaissances, diplômes etc.... à posséder pour être président de coopérative ? » Question posée sans le mot « diplôme ». Il a tout d'abord répondu par l'obligation d'avoir un travail, il a donc compris la question dans le sens « pourquoi devient-on président de coopérative ? ». Puis Mamy a recadré la question sur les compétences particulières à avoir, non quantifiables, à savoir par exemple du charisme, savoir s'exprimer en public etc....CAD des qualités qui ont plus traits à la « personnalité ». Le but était de savoir si pour lui tout le monde peut être président de coopérative. La réponse, qui a semblé compliquée pour lui, a été non. Même si il n'a pas su nous préciser qu'elles sont ces qualités. Néanmoins, selon lui les diplômes ne sont pas nécessaires, car par exemple il a « toujours été réélu » depuis sa prise de fonction en 1991. Il explique cela par son respect envers les préposés.
- Partie 3 n° 2 : Cette réponse est en contradiction avec la question précédente. En effet, ici il précise qu'à l'avenir les présidents de coopératives devraient avoir un diplôme propre à leur métier, mais il ne précise pas quel type de diplôme.
- Partie 3 n°5 : A. R est pour l'idée que la formation soit rendu obligatoire pour l'ensemble des préposés. Mais lorsqu'on lui demande pourquoi il faut la rendre obligatoire, il a du mal à nous dire pourquoi.
- Partie 4 n° 2 : « Et selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les autres corps de métier : propriétaire de véhicules, chauffeurs, receveurs ? » Il commence par énoncer ses propres difficultés en tant que président de coopérative et propriétaire de taxi-bé : les prix des pièces de rechange, du carburant, les trous dans les recettes à la fin de la journée, et les difficultés qu'il a avec les autres préposés... Mamy recadre la question sur les difficultés propres aux autres corps de métier. On y retrouve des modules présents dans les divers documents lus, et les problèmes soulevés par les préposés lors des sondages de 2009 et 2010.
- Partie 4 n°4 : A.R à tout d'abord semblé gêné, puis il a beaucoup parlé. Selon lui, l'UCTU n'est pas très utile car les présidents de coopératives devraient être suffisants.

Président de la coopérative 114 : entretien d'une heure environ dans les locaux de la coopérative.

L'interviewé a semblé gêné par la présence du dictaphone et nous a bien répété de ne pas diffuser les propos de cet entretien. Aucune question n'a posé de problèmes majeurs. L'interview a été dynamique et très enrichissante.

Avant d'entrer dans le milieu des transporteurs, l'interviewé a été bureaucrate. La définition de « bureaucrate » est cependant restée floue et nous ne savons pas très bien ce qu'il entendait par là. Il a ensuite été directeur d'une station d'essence. Le concessionnaire de sa station lui propose alors d'acheter quelques véhicules et de se lancer dans le milieu des transporteurs. Convaincu,

l'interviewé est donc devenu propriétaire de 3 « grands » véhicules, 3 « moyens » et 3 Mazda. Il lance dans les années 1990 une ligne terrestre avec ses 9 voitures : la 114. Sa coopérative travaille aujourd'hui conjointement avec la SCOTAT et KOFIMAVAT, sur le même trajet de la ligne 114 allant d'Analakely à Ambatomanka (12 km).

Président de la coopérative 114 depuis 1995 par « conviction », l'interviewé n'est plus propriétaire de véhicules aujourd'hui mais continue son activité de bureaucrate (il « aide » son fils dans ses affaires) et de transporteur (il n'aime pas avoir une seule activité). Ce changement de statut a modifié ses missions. Avant, en tant que propriétaire, ses préoccupations étaient l'entretien des véhicules et la gestion du personnel. En tant que président de coopérative, il dirige et donne des consignes (on sent une pointe de fierté pendant l'entretien). Ce poste lui demande une grande responsabilité car il a le devoir d'« apprendre à faire le métier » et de maintenir de bonnes relations entre les transporteurs, et une autorité définie comme « essentielle ». Le fait d'avoir été directeur d'entreprise l'aide quotidiennement dans l'exercice de ses fonctions.

Il est mentionné le besoin de renforcer la collaboration avec les propriétaires de véhicules, mais nous n'avons pas plus d'information là-dessus. Sa motivation n'est cependant plus la même qu'avant car la ligne 114 compte aujourd'hui trop de monde : entre 200 et 250 personnes évoluent sur les trois coopératives. Fatigué de cette surcharge de véhicules et de membres (alors qu'avant il était le seul sur la ligne), il ne fait que « renforcer » la ligne en tant que président.

Concernant les évolutions au sein de la profession ces dernières années, l'interviewé mentionne le besoin de discipline et sa demande de création d'une autre ligne, ce qui ne répond pas directement à la question initiale mais on suppose donc qu'au sein de sa coopérative, des efforts en faveur d'une plus grande discipline ont été pris. A l'avenir, l'interviewé propose de changer les véhicules pour de plus grands. Il souhaiterait également que la 114 devienne une ligne « pilote » et élargir son tracé jusqu'à Ivato. Ses arguments sont les suivants : cette ligne est une des plus anciennes de la ville, elle est un axe primordial dans la ville et mériterait donc son statut de ligne « pilote » et une aide particulière.

Les évolutions à venir sont plus pessimistes. Du fait du tracé et de la largeur des routes, les conditions pour les transporteurs sont difficiles. Les maisons au bord des routes empêchent tout changement et tout élargissement. L'interviewé mentionne également le problème des arrêts n'importe où, qui diminue toute efficacité des transports.

Concernant sa formation, l'interviewé a étudié dans un lycée technique puis a réalisé des études de gestion à l'Université. Cette formation l'a aidé par la suite dans son métier de transporteur et de bureaucrate. Aujourd'hui, il estime que son expérience est suffisante et qu'il ne lui manque pas de compétences ou de connaissances particulières dans l'exercice de sa fonction de président de coopérative.

Plusieurs formations reçues depuis son entrée dans le milieu des transporteurs sont mentionnées :

- Une avec le Ministère des Transports, « il y a longtemps », pour les dirigeants sur 3 ou 4 jours. Les modules : comment vie un transporteur, qu'est-ce qui aide un transporteur...
- Une autre à Ankatso où 2500 préposés étaient présents.
- Une plus récente avec l'ATT, il y a 6 mois, dispensée par un groupe de dirigeants formant un autre groupe de dirigeants. Cette formation semble avoir porté ses fruits selon l'interviewé.

Selon l'interviewé, les chauffeurs et receveurs restent globalement les personnes les plus sollicitées pour suivre des formations, tandis que les propriétaires le sont beaucoup moins par exemple. L'interviewé se dit prêt à suivre une formation dans le domaine des transports avec en priorité les modules suivants : la gestion d'une grande exploitation (dans le but par exemple de grouper les coopératives de la ligne 114). Selon lui, le diplôme est la base de toute formation.

Les compétences, qualités et connaissances requises dans les différents métiers de transporteurs sont décrits comme suit :

- Pour être président de coopérative, outre le fait de devoir posséder une certaine autorité, il faut avoir des connaissances en gestion et savoir entretenir le parc de véhicule. Ces qualités ne semblent pas être partagées par les autres présidents de coopératives.
- Les propriétaires de véhicules doivent savoir définir leur métier correctement sachant que cette activité est souvent pour eux une activité secondaire. Ces personnes doivent être conscientes qu'elles utilisent une grande somme d'argent tous les jours, elles sont donc « à suivre de près » (à voir ce que cache cette phrase).
- Les chauffeurs quant à eux doivent « être gentils » et avoir un minimum d'étude.

Mettre en place un centre de formation serait une bonne chose mais dans les conditions actuelles (nombreux véhicules et membres) cela semble difficile. Un diplôme/certificat/permis spécifique (l'interviewé reste flou sur la dénomination) est important pour encourager les transporteurs. Les personnes à former en priorité seraient les pointeurs et les contrôleurs car ils permettent de faire respecter la discipline.

Pour le financement de ce centre, les coopératives ne semblent pas disposer d'assez d'argent pour prendre en charge les formations. Pas d'autres idées ne sont évoquées pour trouver des financements.

L'interviewé n'a pas de problèmes majeurs avec les autorités. Il existe un certain respect mutuel. Cependant, des problèmes sont évoqués avec les voyageurs qui ne respectent pas le tarif fixé à 300 ariary. Ces derniers doivent donc être régularisés. Les chauffeurs « boivent », « se droguent » et n'appliquent pas tout le temps les directives de la coopérative. Des difficultés entre chauffeurs et policiers sont évoquées. Pour les receveurs, le principal problème est qu'ils n'utilisent pas les tickets fournis par la coopérative. Des vols sont mentionnés. Enfin, pour les propriétaires de véhicules, ces derniers auraient des difficultés avec les préposés (vols, alcool, mensonges sur les amendes reçues des policiers...).

Sur le rôle de l'UCTU, l'interviewé semble optimiste : cette entité aide le secteur du transport et la coopérative. En tant qu'intermédiaire entre les transporteurs et le Ministère des transports ou la CUA, l'UCTU est là pour faire entendre les doléances des transporteurs et « rouspéter » si ces deux entités « ne font pas les bonnes choses ».

Sur la question des femmes, l'interviewé évoque la « mentalité de Madagascar » sans développer davantage pour expliquer leur faible nombre chez les transporteurs. C'est un métier « dur avec les femmes ». Mais si ces dernières ont le courage d'entrer dans la profession, c'est une bonne chose. L'interviewé se dit en faveur d'un partage plus équitable entre les hommes et les femmes.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Le besoin de collaboration entre les propriétaires de véhicules et les présidents de coopérative.
- Le dimensionnement des routes qui ne permet pas aux transporteurs de bien travailler.
- Le nombre trop élevé de coopératives et de membres sur la ligne 114.
- Les difficultés de financement des coopératives.
- La formation de pointeurs et de contrôleurs en priorité pour faire respecter la discipline.
- Le besoin d'encourager les transporteurs par un diplôme/certificat/permis spécifique.
- La non utilisation des tickets pour les trajets.
- Les difficultés de comportement des préposés.
- Les problèmes de corruption avec la police et les arrangements entre préposés et policiers.

Président de la coopérative 128 : entretien d'une heure environ dans les locaux de la coopérative.

L'entretien s'est déroulé au domicile de Mme Lala. Le domicile fait aussi office de bureau pour la coopérative et de garage. En réalité, nous devions rencontrer son mari, M. Lala, l'actuel président de la coopérative de la ligne 128. Mais, soit à cause d'une mauvaise compréhension, soit parce qu'il n'avait pas le temps ou ne désirait pas nous rencontrer, sa femme, elle aussi dans le milieu du transport, répondu à nos questions à la place de son mari. Connaissant bien le métier, et le travail de son mari, elle a été en mesure de répondre à beaucoup de nos questions. Néanmoins, nous avons dû en retirer quelques unes car il ne nous semblait pas pertinent de lui les poser.

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

M. et Mme L. sont dans le transport depuis 1993. Ils sont actuellement propriétaire de 6 taxi-bé de différentes marques et modèles (les véhicules sont au nom de son mari). Les véhicules ne sont pas en loués aux chauffeurs, les versements s'effectuent selon le kilométrage, le nombre de voyageurs transportés etc.... M. L. a l'habitude de faire ce type de calculs. Ils sont devenus transporteurs car toute la famille de M. L exerce ce métier, surtout son père et ses frères. Mme L. a suivi la vocation de son mari.

Mme L. a été professeur à l'université de géologie d'Ankatso avant de prendre sa retraite de l'éducation nationale. Aujourd'hui elle s'occupe de location de voiture auprès de particulier, mais enseigne encore de manière sporadique, quand on le lui demande. Leurs différentes activités ont été basées à Antananarivo.

Le métier de transporteur est selon elle très dur, il demande beaucoup d'abnégation, de temps pour surveiller tout le monde, les chauffeurs et les receveurs, pour contrôler les voitures.

Elle estime qu'il y a eu beaucoup d'amélioration du point de vue de la « gérance » (gestion ?) depuis que la commune a pris en main les transports. Mais les problèmes avec les préposés n'ont pas changés, par exemple, ils sont nombreux à abandonner leur poste sans prévenir et à aller travailler le jour même dans une autre coopérative.

Elle n'ose pas penser à l'avenir de la profession, elle est très pessimiste. A cause de différents facteurs : les employés, les pièces détachées, le prix des véhicules, le prix de l'assurance qui augmente tous les ans et la mentalité des gens.

N'exerçant pas une activité en lien direct avec le transport collectif elle n'a pas vraiment de suggestions pour le futur, même si elle connaît un peu les principaux problèmes. Selon elle, il faudrait réorganiser toutes les lignes, par exemple dans les endroits où trois coopératives desservent la même ligne. Il faudrait aussi forcer les passagers à prendre le bus aux arrêts et pas ailleurs (*a la fin de l'entretien Mme L. nous dis que pour repartir, il suffit de nous mettre sur le bord de la route et de héler un taxi bé. Elle rigole en reconnaissant que c'est tout à fait l'inverse de ce qu'elle vient de nous dire une heure.*). Il faudrait aussi trouver une solution aux conflits avec la police, elle dénonce le fait qu'à la moindre faute tous les papiers du véhicule soient pris et que cela rende par conséquent les propriétaires responsables de la faute.

II. VOUS ET LA FORMATION

Mme Lala estime que bien sur il leur manque des compétences dans l'exercice de leur métier, particulièrement en matière de gérance. M. Lala est titulaire d'un baccalauréat, et s'occupe de tout ce qui est entretien et mécanique sur ses véhicules dans le garage sous leur domicile. Leur fils s'occupe quant à lui de la comptabilité.

Mme Lala n'a suivi aucune formation en lien avec le transport urbain, et personne ne lui a proposé d'en suivre. Selon elle une telle formation doit porter sur « tout », sur le transport en général. Elle serait prête à suivre une de ces formations, elle considère que c'est une aubaine, mais elle ne voit aucun enseignements qu'elle aimerait suivre en priorité, elle veut être formée à « tout ». Cependant, elle n'est pas sur que son mari le puisse aussi, par faut de temps, entre son métier et son rôle de chef de famille.

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION.

Pour être propriétaire de véhicule il faut surtout beaucoup d'abnégation et des diplômes, le bac au minimum. Son fils est titulaire d'un master 2 par exemple, c'est pour cela qu'il s'en sort. Elle ne pense pas que les autres propriétaires de véhicules partagent son avis en matière de besoins, les malgaches ayant souvent plusieurs activités professionnelles, ils manquent de temps de libre et pensent que la formation est une perte de temps, d'autant plus qu'ils se considèrent déjà comme de vrais professionnels.

Les chauffeurs eux ont besoins de posséder un permis de conduire et de connaître les bonnes manières et la mécanique. Par contre, elle ne peut rien dire a propos des receveurs. Ils changent toutes les semaines, dès qu'ils commettent une faute ils démissionnent.

Elle estime qu'il ne faut pas demander aux transporteurs et aux préposés s'ils désirent suivre une ou plusieurs formations, mais qu'il faut le leur imposer, car sinon ils trouveront toujours « quelque chose à répondre ». Le centre de formation à caractère obligatoire est en ce sens un bon moyen d'améliorer les transports urbains à Antananarivo. Elle est pour que ces futures formations soient valorisées par un système de certificat. Elle cite l'exemple d'une exploitation de mine à Fort-dauphin, la QMM, pour laquelle ils ont travaillés. Là bas les chauffeurs y reçoivent un certificat. Il faut être plus rigoureux avec les chauffeurs, effectuer des tests d'alcoolémie par exemple.

Elle pense que les coopératives devraient financer une partie de ces formations, mais cela dépend de la hauteur du montant. S'ils sont formés, les chauffeurs doivent accepter de passer un

contrat avec les coopératives qui ont financées leur formation. Et à l'inverse, les coopératives doivent s'engager à ne pas embaucher un chauffeur sans tenir compte de ses erreurs passées au sein d'autres coopératives. Il est facile pour les préposés de passer d'une coopérative à une autre.

Par ailleurs, la catégorie des chauffeurs est celle qui devrait être formée en priorité, car se sont eux qui transportent des vies humaines.

IV. VOS DIFFICULTES

Mme Lala évoque tout d'abord les difficultés rencontrées avec le personnel, et particulièrement les receveurs qui sont selon elle les plus durs à gérer. Viennent ensuite l'achat de pièces détachées, ils sont obligés de faire avec les prix élevés proposés par les commerçants, et le prix du carburant. De plus, des quotas devraient être mis en place pour que les transporteurs puissent continuer à travailler même en période de pénurie de gasoil.

Les problèmes que rencontrent les chauffeurs au quotidien sont surtout au niveau des voyageurs et des policiers. Pour les receveurs, cela concerne surtout les voyageurs, ceux par exemple qui veulent descendre en cour de route, ou ceux qui ne veulent pas payer. Certains vont même jusqu'à taper les receveurs.

Toutes ces difficultés sont liées à un manque de formation d'un coté, et un manque de sensibilisation de l'autre

Enfin, Mme Lala a quelques difficultés à répondre aux questions sur l'UCTU. Elle estime qu'ils ont de bonnes relations avec l'union, mais elle ne peut pas se prononcer pour les autres transporteurs. Il faudrait tout d'abord définir le rôle de l'UCTU dans le système du transport urbain. Ils ne savent plus qui gère le transport urbain : la commune, la police, l'UCTU ?

V. LE MOT DE LA FIN

Mme Lala estime qu'il y a si peu de femme dans le milieu car on a l'habitude de dire que les transporteurs sont des voyous. Et surtout, les femmes malgache ne sont pas comme les femmes européennes, elles sont moins libres, elles travaillent principalement à la maison (*elle-même, bien que s'occupant d'une affaire de location de véhicule, nous confie sortir très peu de chez elle*). Elle ne se prononce pas sur l'éventualité que le nombre de femme augmente chez les transporteurs. Par contre elle reconnaît que son statut de femme dans un milieu à dominance masculine ne lui a jamais posé de problème car c'est son mari qui s'occupe de la mécanique et de nombreuses autres choses.

Président de coopérative de la ligne 160 (SOLA) : entretien dans le bureau de la coopérative à 67 ha le 16 juin 2011.

La présidente a semblé un peu gênée par la présence du dictaphone, nous lui avons répété que ses réponses seraient anonymes et que le contenu de cet entretien était confidentiel. Nous avons remarqué qu'elle regardait ce que nous écrivions pendant l'entretien, comme pour vérifier que je nous ne déformions pas ses propos. Le corps tourné vers le questionnaire. Ne nous a pas souvent

regardées dans les yeux. Hésitante, et parfois tremblante. L'interviewée nous a semblé considérer l'entretien comme un « test ». L'entretien a été fait par écrit.

L'interviewée exerce le métier de transporteur depuis 11 ans et ce uniquement à Tananarive. Elle a eu envie d'entrer dans ce métier en observant un de ses amis transporteurs. En 2000, elle achète deux minibus. Aujourd'hui, elle est propriétaire de 3 véhicules mais prévoit de changer de matériel pour des Mazdas 15 places. Ses véhicules sont mis en location à hauteur de 180 000 fmg/jour/véhicule, comme la plupart des autres véhicules sur la ligne. Deux lignes se partagent le même tracé : la 160 et la 166. Ces dernières travaillent bien ensembles. Il n'y a pas de gros problèmes.

L'interviewée a exercé d'autres métiers en parallèle des transports : elle a été quincailière, puis hôtelière et restauratrice depuis 6 ans (notre entretien c'est déroulé en dessus de son restaurant).

Son pouvoir de présidente lui a été donné par la coopérative de la ligne 119, puis des élections se sont tenues. Son mandat a déjà été renouvelé trois fois.

Sa mission de présidente de coopérative consiste à travailler avec les opérateurs, à discuter avec les chauffeurs, receveurs et propriétaires de véhicules tous les jours. Elle leur explique ce qu'il faut faire et la bonne conduite à adopter.

Son point de vue sur les évolutions du secteur est plutôt négatif : avant (on ne sait pas très bien à quelle date cela correspond) elle recevait 250 000 fmg/jour, aujourd'hui elle reçoit 180 000 fmg. L'interviewée espère que la situation va évoluer, mais cela dépend des efforts de chacun. Il est essentiel de changer certains principes notamment concernant la formation des préposés, ce sur quoi nous reviendrons plus en détail dans la partie sur les formations des transporteurs, et sur le changement de matériel. Elle mentionne un besoin de véhicules « neuf » avec au maximum 29 places car certains trajets sont très courts et ne nécessitent pas de grands taxis-bé.

Concernant sa propre formation, l'interviewée possède un Bac + 2 en droit, qui lui sert aujourd'hui dans l'exercice de sa fonction. Aucune difficulté majeure ne semble la pénaliser quotidiennement dans son métier. Elle a eu la possibilité de suivre une formation en lien avec les transports urbains à Ampasapito avec l'ATT il y a 3 mois, où l'ensemble des présidents de coopératives étaient présents. La formation a duré 5 jours et portait sur la gestion de coopérative et de personnel. Cela lui a été utile car elle arrive aujourd'hui à discuter plus facilement avec les autres transporteurs et à les convaincre des bons comportements à adopter. L'interviewée a également suivie des formations en informatique et en comptabilité générale à Analakely dans une école privée, qui lui sont utiles dans son métier. Pas d'autres formations en lien avec les transports lui ont été proposées.

L'interviewée se dit prête à suivre d'autres formations en lien avec les transports urbains, avec comme modules prioritaires : comptabilité, gestion et anglais.

Selon l'interviewée, un président de coopérative doit posséder le Bac au minimum et suivre des quelques formations. Elle ne sait pas si ces besoins sont partagés par les autres présidents de coopératives. Les chauffeurs doivent avoir un niveau terminale (« à cause de leur mentalité », « presque des bandits »). Les propriétaires de véhicules doivent quant à eux posséder le Bac au minimum. Nous n'avons pas plus de précisions sur le pourquoi de ces minima.

Il semblerait que les opérateurs ne désirent pas recevoir de formation. Selon l'interviewée, il leur est suffisant d'avoir de l'argent tous les jours. Le métier de transporteur est un métier annexe et ils ne semblent pas y consacrer beaucoup de temps ni de volonté.

Un centre de formation accouplé de formations obligatoires serait une bonne chose à entreprendre pour améliorer le secteur des transports, avec un système de certificat à la clé. Cependant, les coopératives ne pourraient financer qu'une petite partie de ces formations, car elles n'ont pas beaucoup d'argent. Le financement pourrait alors se faire comme suit : la moitié par les coopératives et l'autre moitié par les opérateurs.

Lors de ces formations, les transporteurs à former en priorité seraient en priorité les receveurs, à cause de leurs comportements, puis les propriétaires, présidents de coopératives et enfin les chauffeurs.

Ses principales difficultés proviennent des chauffeurs et des receveurs. Ils sont selon l'interviewée « très têtus » et boivent souvent. De plus, la plupart seraient illettrés, rendant difficile la discussion. Des difficultés avec la police sont évoquées : certains chauffeurs n'hésitent pas à demander des amendes aux policiers pour ensuite récupérer une partie de l'argent des propriétaires. Le manque de confiance est ici décrit par l'interviewée. Personnellement, l'interviewée choisit des chauffeurs de plus de 30 ans, s'assurant ainsi d'une certaine expérience, mais ne contrôle pas leur formation car elle n'existe pas jusqu'à présent. En cas de faute, une mise à pied est décrétée allant de 3 à 10 jours. Certains chauffeurs n'effectuent pas cette sanction mais préfèrent changer de coopérative. Le « turn-over » est important parmi les chauffeurs. En 3 mois, il est possible de changer 3 fois de chauffeurs. Il semble également difficile de travailler avec les receveurs si ces derniers n'ont pas reçu de formation. Toutes ces difficultés seraient liées à un manque de formation.

Les principaux problèmes des chauffeurs résident dans leurs relations avec la police. Des abus sont commis presque tous les jours. Ils ont également des problèmes avec les propriétaires de véhicules concernant le versement de la recette journalière. Les receveurs ont plutôt des problèmes avec les chauffeurs et commettent souvent des vols. Enfin, les propriétaires de véhicules ont des difficultés avec leur matériel. Les pannes sont très fréquentes et il est de plus en plus difficile d'acheter des pièces détachées. Des litiges lors des versements de recettes sont signalés.

Concernant l'UCTU, l'interviewée estime son rôle utile même si des améliorations sont à apporter. Certains transporteurs détesteraient cette entité, soupçonnée de profiter de l'argent des transporteurs.

Les femmes rencontreraient encore de nombreuses difficultés pour entrer dans le milieu des transports. Elles ne sont pas « traîtres » ni « têtues » comme les hommes. Ce serait donc une bonne chose selon l'interviewée d'en recruter ?

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- La diminution des recettes des propriétaires de véhicules
- Le besoin de diplôme des transporteurs
- Les difficultés de communication avec les transporteurs
- Le besoin d'un certificat
- Les abus de la police et les ententes entre chauffeurs et policiers
- Le « turn-over » des chauffeurs en cas de mise à pied.

Président de la coopérative 166 :

I. PROFIL, PARCOURS ET COMPETENCES

M. V. exerce le métier de transporteur depuis 1982. Elle a commencé à l'époque où elle était encore enseignante. Son mari et elle vivaient en banlieue, à l'extérieur de Tana, ils ont d'abord investi dans une 404 familiale pour transporter leur enfants à l'école. Puis, motivés par leurs faibles revenus d'enseignant, ils ont décidé de monter une petite entreprise de transport et ont intégré la coopérative de la ligne 128. Elle a été trésorière de cette coopérative jusqu'en 1999, date à laquelle a été créée la ligne 166. En effet, le président de la 128 n'avait plus le temps de s'occuper des taxi-bé, on lui a donc demandé de céder une partie de sa ligne. Une partie de la 128 est donc devenue la 166. M. V. en a été désignée présidente dès sa création, grâce à la passation par un de ses beaux-frères, lui aussi dans le milieu du transport. Depuis, elle a été reconduite deux fois à la présidence de la coopérative grâce à des élections. Elle a exercé une double activité : enseignante et transporteur. En 2005, elle a pris sa retraite anticipée de l'éducation nationale. Elle a toujours exercé ses deux métiers à Tananarive.

Pour elle, la mission de présidente de coopérative consiste à essayer de faire que les opérateurs gagnent leur vie et que les passagers trouvent de la sérénité. Elle s'intéresse aussi beaucoup à l'état de la capitale, elle souhaite que la circulation y redevienne plus fluide. Elle essaye, grâce à ces compétences en communication d'éduquer et de former les autres, en discutant avec ses amis chauffeurs et receveurs par exemple. C'est un voyage en France qui a renforcé sa prise de conscience et sa volonté à transformer le système des transports à Tananarive. Lors de ce voyage familial, elle a été frappée par la discipline, la propreté, le développement des transports urbains de voyageurs. Depuis son retour, elle fait avec les conditions locales, mais elle essaye, peu à peu, de faire comprendre aux opérateurs qu'il faut s'investir pour que le système évolue.

Selon elle, les seules évolutions positives ont eu lieu il y a dix ans, lorsque les véhicules ont commencé à avoir une couleur qui correspond à leur ligne. À part cela, les changements ont eu lieu de façon négative. Elle met cela surtout sur le prix du ticket : Avec un prix fixé à 300 Ariary alors que le gasoil coûte minimum 5 fois plus cher, les opérateurs ne peuvent plus entretenir leurs véhicules et ne peuvent pas payer convenablement les préposés. C'est pourquoi les préposés volent régulièrement et font la loi.

Nous lui demandons quel est le système mis en place pour ses véhicules : Elle ne fonctionne pas à la location journalière au tarif fixe car la clientèle de la 166 est surtout constituée d'étudiant de l'université d'Ankatso. Lors des périodes où il n'y a pas cours (weekend end, vacances), les rendements par véhicules sont très bas. C'est pourquoi elle se base sur le contexte pour le versement. Pour cela elle demande aux chauffeurs d'enregistrer dans un carnet la recette journalière, bien qu'il faille faire pression pour qu'il le fasse correctement. Elle contrôle et vérifie quotidiennement l'authenticité des recettes grâce à des pointeurs. Elle reconnaît que cette technique est limitée, surtout quand les contrôleurs ne peuvent entrer dans le bus, par faute de place, pour vérifier si les tickets ont bien été distribués.

Pour l'avenir, elle ne voit pas d'évolution possible si le système de coopérative reste dans l'état actuel et par ligne. Elle considère que ce fonctionnement en groupement d'intérêt commun empêche d'impliquer les opérateurs. La seule chose qui les motive est leur versement quotidien, le

bon fonctionnement des transports ne les intéresse pas. Ils ne font qu'investir dans un véhicule et faire pression sur les chauffeurs, rien de plus. Ils payent les chauffeurs et les receveurs au prix le plus bas possible. Néanmoins, elle ne leur en veut pas vraiment, elle comprend que c'est à cause du prix du ticket, impossible à réajuster en cette période de crise, et le prix du gasoil, qui si il continue d'augmenter va mener tous les véhicules à la casse.

Elle suggère que tous les opérateurs forment une grande coopérative urbaine même si elle n'est pas sur que la loi le permette. L'entrée dans cette coopérative devrait se faire sous certaines conditions : des véhicules en bon état, l'engagement à respecter les règlements mis en place par la coopérative....En contre partie, la coopérative s'engage à leur verser un revenu mensuel suffisant, proportionnel à l'investissement de départ. Selon elle, ce système permettrait de faire le tri entre ceux qu'ils veulent réellement être des professionnels du transport, et qui donc s'impliquent et s'engagent, et les autres. Cette autorité proposerait les préposés déjà formés et possédant un permis spécifique aux propriétaires.

II. VOUS ET LA FORMATION

Elle n'estime pas que son parcours professionnel l'ait préparé au métier du transport urbain. Et elle pense qu'aujourd'hui encore il lui manque certaines compétences pour exercer au mieux son activité de présidente de coopérative et de propriétaire de véhicules (elle possède aujourd'hui 3 minibus, 1 car et 1 4*4). Elle aimerait une formation de dirigeante. Elle souhaiterait aussi acquérir des connaissances en mécanique, pour la maintenance des véhicules. Et vu que la coopérative n'a pas les moyens d'embaucher, c'est elle qui assure aussi les fonctions de secrétaire et comptable. Par contre elle n'est pas trésorière, mais c'est tout de même elle qui établit le budget. Elle tient à faire remarquer que sa coopérative à la participation la plus basse de tout Tana, soit 1000 Ariary par jour et par véhicule. Cette participation est très basse parce qu'elle essaye d'aider les opérateurs, elle ne veut pas qu'ils aient des charges trop lourdes. Avec cette participation, elle peut se permettre de payer 4 pointeurs et d'offrir un poulet à tout le monde pour Noël, soit 3 par voitures : Propriétaire, chauffeur, receveur.

Mme V. a été invitée à suivre plusieurs formations en lien avec le transport urbain de voyageurs, mais elle n'a pas trouvé ces formations intéressantes. La dernière à eu lieu au FALDA, centre de formation à Antanimena, il y a environ 5 mois. Elle n'est pas restée durant les deux jours de formation car elle a trouvé que cela ressemblait trop au programme qu'elle a suivi à Ampasapito, grâce aussi à l'ATT, il y a un an. Cependant, ses explications ici n'ont pas été très claires. En effet, elle nous a expliqué que les deux formations reprenaient exactement les mêmes modules, mais elle nous a aussi dit que cette formation à Ampasapito avait été reportée il y a 5 mois, à Antanimena donc, car les dirigeants n'y étaient pas venus suffisamment nombreux. Plusieurs personnes nous ont parlé de cette formation de l'ATT à Ampasapito, il faut donc supposer que la formation à été reportée plusieurs mois plus tard, mais que la première session n'a pas pour autant été annulée.

Ces formations de l'ATT étaient à destination des dirigeants, propriétaires et préposés. Leur programme insistait particulièrement sur le cahier des charges de la profession, c'est pourquoi ces formations ne lui ont pas plu, car elle, comme d'autres dirigeants, sait très bien ce qu'elle doit faire et connaît le cahier des charges. Mme V. a surtout eu l'impression que ces formations ont été mises en place pour faire de l'argent. En effet, les coopératives devaient financer la participation des dirigeants à hauteur de 20 000 Ariary, les propriétaires ont eux eu à payer 12 000 Ariary. Seuls les

chauffeurs et receveurs ont été exonérés de frais pour cette formation. De plus, elle estime qu'aucun suivi n'a eu lieu à la suite de ces journées, et elle n'a pu observer aucun impact sur son métier. Elle a bien insisté sur la différence entre formation, ce qui aurait du avoir lieu, et information, ce qui a lieu.

Aucune autre formation en faveur des présidents de coopérative ou des propriétaires de véhicule ne lui a été proposée.

Mme V. se dit prête à suivre une formation dans le domaine des transports urbain de passagers. Le but d'une telle formation doit être d'améliorer les revenus de tous, d'améliorer le service public pour gagner un peu plus et pour garder une bonne image du transport. En priorité, elle aimerait suivre des enseignements en lien avec la gestion des véhicules et du personnel. Mais aussi portant sur la communication avec les autorités, et pourquoi pas aussi avec le public. Il est important pour elle que le public se mette à changer de mentalité. Pour cela il faut les servir au mieux, mais aussi mieux les informer. Par exemple, elle est inquiète pour la gestion des futures infrastructures du terminus d'Ankatso, elle pense que les gargotiers ne vont pas être intéressés par la maintenance de ces infrastructures. Elle aimerait pouvoir contribuer plus à l'éducation des gens sur le gaspillage et l'entretien de ce qui a été gagné.

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION

Mme V. estime que le niveau Bac est le minimum requis pour être président de coopérative, car le niveau BEPC n'est pas suffisant pour faire un budget par exemple. Enfin si l'on parle vraiment de coopérative, c'est-à-dire que le président doit prendre en compte tous les opérateurs, pas seulement un ou deux. Il faut que ces dirigeant ne soit pas avides d'argent, or actuellement la plupart ne sont pas honnêtes, ils n'exercent cette activité que pour collecter les participations journalières.

Elle pense que seulement 30% des dirigeants partagent sont avis sur le fonctionnement actuel des coopératives. Les autres ne veulent pas aborder ce sujet. Lors d'une réunion à l'UCTU, elle a exprimé l'idée de changer le système des coopératives en un système plus formalisé, plus structuré (idée d'une grande coopérative urbaine comme décrit plus haut), mais la majeure partie des dirigeants présents n'ont pas voulu en discuter, or ce sont eux qui décident tout. Néanmoins, elle a pu noter des améliorations depuis que l'UCTU existe.

Les chauffeurs quand à eux devraient au minimum posséder le BEPC, afin qu'ils soient polis et surtout discipliné. Les receveurs eux aussi se doivent d'être polis et disciplinés, ils doivent aussi être en bonne santé (en référence aux montées et descentes permanentes du minibus). Cependant, il n'est pas nécessaire de posséder le BEPC pour être receveur, il est juste important qu'ils sachent lire et écrire, c'est un moteur, et qu'ils aient plus de 18 ans. Elle est contre le fait que des parents propriétaires laissent leurs enfants devenir préposés car ils ne veulent plus aller à l'école.

Enfin, les propriétaires de véhicules se doivent être professionnels. Il faut qu'ils suivent et contrôlent leurs voitures et leurs chauffeurs. Ils doivent aussi avoir une connaissance de la mécanique. Elle souligne que c'est son mari qui s'occupe de la mécanique sur leurs véhicules, et que sans cela, ils ne tiendraient pas. Les propriétaires devraient aussi avoir des compétences en gestion, car la plupart ne font aujourd'hui aucune épargne pour l'entretien de leurs véhicules. Ils dépensent tout ce qu'ils gagnent. Et lorsque qu'ils se trouvent face à de grandes réparation, ils ne peuvent soit qu'emprunter de l'argent, soit faire marcher la voiture avec des adaptations, ce qui entraîne un manque de sécurité et une dégradation de l'ensemble des transports en commun.

Elle n'a jamais eu de conversations avec d'autres transporteurs sur leurs formations passées ou sur leur désir de formation future car elle estime qu'ils n'en n'ont ni envie ni besoin, qu'ils ne sont pas conscient de leur intérêt à suivre une formation et que ça ne les intéresse pas. Pour eux, il s'agit de survie, ce qu'ils veulent c'est « ce qu'il y a dans la marmite le soir », et ce même pour les propriétaires. En effet, pour 70% des propriétaires, le transport n'est qu'une seconde activité.

Mme V. est d'accord avec l'idée de mettre en place un centre de formation uniquement si celui-ci est accompagné par d'autres mesures. Telles qu'un système de suivi, de contrôle et de répression. Il faut pouvoir sanctionner si besoin. Elle est plutôt favorable à un permis a point, qu'il est possible de retirer.

Pour rendre la formation obligatoire, elle suggère que la commune mette en place un règlement qui stipule que l'on ne peut intégrer le métier du transport sans être passé par une formation. Egalement pour ceux qui travaillent actuellement dans le milieu. Mais attention, il ne faut pas répéter à nouveau les mêmes choses que dans les formations passées. Il ne faut plus imposer le cahier des charges, il doit être consentit par les transporteurs. Et ces formations doivent durer au minimum une semaine, mois que cela, soit quelques heures ou une journée comme cela s'est fait auparavant, il s'agit d'une information.

Elle pense que les coopératives devraient financer une partie des formations, mais qu'elles ne sont pas prêtes à le faire. Le problème est que les dirigeants n'ont actuellement pas le budget pour le faire.

Les propriétaires devraient être formé en priorités, car se sont eux qui investissent le plus, et ce sont eux aussi qui rémunèrent le chauffeur⁵. Elle pense que seuls les propriétaires motivés pour être de vrais transporteurs accepteraient de suivre une formation. Ce qui serait aussi un bon moyen de faire le tri. Ensuite viennent les dirigeants et les préposés. Elle propose par exemple d'écarter, de ne pas reconduire, les dirigeants qui n'auraient pas suivi de formation.

IV. VOS DIFFICULTES

Ses principales difficultés concernent tout d'abord les préposés et leur problème de discipline. Il y a de l'ordre surtout quand elle est là. Dans la coopérative qu'elle préside, un tiers des chauffeurs sont aussi propriétaires de leur véhicule. Les receveurs devraient par exemple plus respecter les pointeurs. Biens qu'ils aient reçus des formations de deux demi-journées à l'ATT, elle trouve qu'ils continuent à contester et à manquer de discipline, et que donc ces formations n'ont eu aucun impact. Elle ne sait pas si ce manque d'impact est du à la mauvaise qualité des formations ou au manque de volonté des préposés.

⁵ nb : vrai pour le système mis en place par Mme v., mais pas pour la majorité des taxis-bé, qui sont en locations, là les chauffeurs font un versement quotidien au propriétaire, toujours de la même somme, et se débrouillent ensuite pour payer les receveurs, leur propre salaire et l'essence.

Selon elle, les difficultés des propriétaires de véhicules se trouvent au niveau des chauffeurs qui les volent, ne sont pas honnêtes et abiment les voitures. Mais elle comprend ce genre de comportement sachant qu'ils ne sont payés que 6000 Ariary par jour. Elle aussi se fait voler, c'est pourquoi elle fait de plus en plus de contrôles et pose de plus en plus de limites. Et si les véhicules sont en location, le salaire journalier d'un chauffeur peut être encore plus faible, d'autant plus qu'à Ankasto les revenus se font en fonction de la présence ou non des étudiants, et sont donc irréguliers.

Les chauffeurs quand à eux sont motivés par la peur d'être renvoyé et l'obligation de nourrir leur famille. Leur bête noire est surtout les problèmes qu'ils rencontrent avec les policiers corrompus. Un autre de leur souci est qu'ils conduisent des véhicules mal entretenus par leurs propriétaires, qui ne sont donc pas sécurisés et entraînent ainsi des accidents.

Les receveurs doivent rencontrer de grandes difficultés s'ils n'ont pas de bonnes relations avec leur chauffeur, ils doivent avoir la confiance du chauffeur. Nous lui demandons s'ils n'ont pas aussi des problèmes avec les passagers, elle nous confirme que si, que certains passagers maltraitent les receveurs. Toutes ces difficultés peuvent être liées à un manque de formation.

Mme V. a mis en place un système de sanction : si un préposé commet une grosse erreur, il peut être mis à pis 7 jours, mais uniquement si un témoin est présent pour confirmer la faute.

Pour elle l'UCTU est une bonne chose, elle fait office d'interlocuteur et de cadre pour les transporteurs. Les présidents de coopérative avaient dans l'ensemble de bonnes relations avec l'union, mais il n'est pas sur que cela continue avec le changement de président en cours. En effet, les transporteurs semblent inquiets, car bien que l'ancien président n'ai pas toujours été parfait, il a toujours été très disponible et a toujours eu l'esprit ouvert.

V. LE MOT DE LA FIN

Mme V. pense qu'il y a aussi peu de femmes chez les transporteurs surtout pour des raisons culturelles. Les hommes passent avant. Les femmes ont plutôt la vocation d'être à la maison. A cela se rajoute des raisons économiques : il y a déjà peu de travail pour les hommes, il est donc normal que les femmes passent après. Elle se dit partante pour les femmes soient plus nombreuses à travailler sur sa ligne. Elle espère que cette mesure aidera à discipliner le système. Intégrer des femmes par étapes adoucirait un peu l'ensemble. Elle doit réfléchir à la façon de procéder. Elle doit d'abord en parler avec les opérateurs, puis les femmes doivent suivre des formations.

Elle se demande ce qu'elle va faire des chauffeurs hommes qui sont en poste actuellement lors de la féminisation de la ligne. Elles pensent qu'ils peuvent céder leur travail s'ils sont indemnisés. Mais elle n'est pas sur que les propriétaires soient d'accord. Elle cherche une formule qui lui permettrait d'avoir du soutien, les chauffeurs pourraient céder la place à leurs femmes par exemple.

Président Coopérative KOFIAMA ligne D: Entretien de plus d'une heure dans les locaux de la coopérative.

L'entretien s'est très bien passé. Le président de la coopérative a beaucoup apprécié qu'on s'intéresse au milieu des transporteurs comme nous le faisons, et qu'on vienne leur rendre visite dans leurs locaux. C'était la première fois, tout le bureau de la coopérative nous a chaleureusement remercié. L'entretien a été riche et dynamique. Aucune questions n'a posé de difficultés et chacune à fait l'objet d'une réponse claire et précise.

L'interviewé, avant d'entrer dans le milieu des transporteurs, a été fonctionnaire de l'administration pendant 20 ans. Mis à la retraite, il a ensuite créé une petite entreprise de transport en 1980, que son fils a repris depuis. Il possédait au début 4 véhicules, qu'il a revendu par la suite car trop vétustes. Ne voulant pas être propriétaire et président de coopérative en même temps afin d'éviter toute accusation en cas d'anomalies, il abandonne la profession de propriétaire et se présente comme candidat lors des élections de la coopérative. Il est élu en 2004 à la tête de la Kofiama. Il s'occupe aujourd'hui à plein temps de la coopérative (la Kofiama comporte 100 véhicules possédés par environs une cinquantaine de propriétaires. Pas plus d'un ou deux véhicules par tête dans cette coopérative).

En tant que président d'une ligne suburbaine, l'interviewé doit suivre les statuts de la coopérative, améliorer sa gestion et entrer en contact avec les transporteurs pour pouvoir organiser son travail. Le président se doit de rester en bon terme (« cordiale collaboration ») avec tous les membres de la coopérative afin de faciliter leurs actions dans le renouvellement des licences ou leurs demandes de licences spéciales (nouvelles règles dans le transport depuis 20 ans). Le président est aussi censé faire appliquer les directives qui lui sont données par sa hiérarchie. Sa mutation au sein de la coopérative n'a cependant pas changé beaucoup de choses dans la pratique quotidienne de son métier puisqu'« il ne fait qu'appliquer ce qui est marqué » (derrière la modestie se cache une grande volonté de faire évoluer le système de transport à Tananarive). Sa formation l'a également aidé dans son nouveau travail de président puisqu'il y a acquis beaucoup d'expériences lors de ses études à l'IMATEP (Institut Malgache Technique de la Planification) puis en ayant été fonctionnaire de l'INSTAT. Ce président a exigé par ailleurs que les personnes présentes au bureau de la coopérative (5 au total) aient toutes leur Bac pour mieux la gérer. Il s'est aussi engagé à déclarer 9 personnes de la coopérative à la CNAPS et insiste sur le fait qu'ils sont presque les seuls à l'avoir fait (alors que cela figure dans le droit du travail) et qu'ils seraient donc « parmi les meilleurs ».

Pour ce président, les dernières évolutions dans le domaine des transports ont été mitigées avec un avant 1980 et un après. Avant 1980, les lignes n'existaient pas et tout le monde pouvait s'il le désirait effectuer du transport de passagers. Après 1980 et l'instauration de règles et de recommandations par l'UCTS, l'ATT et le Ministère des Transports, le travail de transporteur s'est peu à peu régularisé, d'après lui « il est plus facile de travailler qu'avant ». Cette mise en place de réglementations a eu un double effet : négatif premièrement car il y a plus de sanctions, mais positif car cela oblige les transporteurs à suivre les lois de la circulation et à mettre les papiers en règle. D'autres évolutions positives sont évoquées comme la création des abris bus à 67 hectares ou le port de casquettes jaunes par les agents de la commune urbaine.

Face à ces évolutions, ses difficultés sont aujourd'hui principalement d'ordre matériel : besoin de micros et d'ordinateurs surtout (tout se fait à la main). Mais en tant que président, il doit aussi recevoir les doléances des voyageurs (c'est la première fois qu'on entend ça), gérer le financement de la coopérative, payer les fournitures de bureau, l'électricité, les salaires (personne n'est salarié)... La gestion globale de la coopérative et son maintien semble une difficulté

quotidienne. Les propriétaires auraient quant à eux des difficultés avec leur argent (les recettes journalières ne couvrent pas les dépenses) et l'achat de pièces détachées. Certains chauffeurs abîmeraient également les véhicules (principalement les locataires, qui représentent 25% des chauffeurs contre 75% de salariés mensuels). Les chauffeurs auraient des problèmes avec les forces de l'ordre et seraient obligés de donner des « pots de vin » selon les propres termes de l'interviewé. Le principal problème des receveurs se situe avec les voyageurs. Leurs relations ne sont pas toujours bonnes. L'interviewé reste finalement positif sur les évolutions futures de la profession et du transport en général. Le seul problème reste l'extension de la ville. Il propose d'agrandir les lignes en fonction de la croissance de la ville.

Avant la création de l'ATT (il y a trois ans) et de l'UCTS, aucune formation n'avait été organisée pour les transporteurs. Depuis, l'interviewé a suivi celle dispensée par l'ATT l'année dernière. Il est également allé voir d'anciens présidents pour « s'enrichir de leurs expériences », ce qui dénote une réelle motivation pour son métier. Il souligne aussi que les préposés ont été pendant longtemps les seuls transporteurs appelés à suivre une formation, puis l'ATT a rendu cela obligatoire pour tout le monde, y compris les dirigeants. Ces dernières lui ont semblé très utiles et il serait prêt à en suivre d'autres pour approfondir ses connaissances dans le domaine des transports et pour apprendre à mieux gérer les problèmes d'ordre administratifs ou avec la police qu'il rencontre même après sept ans de métier. Après les formations de l'ATT, chacun est maintenant en « connaissance de cause » pour effectuer le mieux possible son travail et chacun est au courant des sanctions que peuvent donner l'ATT ou l'UCTS (à la suite de ces formations, un document résumant la journée leur a été distribué (disponible à l'ATT)). Sachant cela, un président de coopérative doit donc posséder au minimum son bac pour exercer le métier, avoir acquis de l'expérience en tant que transporteur et avoir suivi un stage ou une formation en lien avec le transport. Un chauffeur doit quant à lui être allé jusqu'au secondaire, avoir plus de 25 ans (règlement propre à Kofiama), avoir un permis de conduite complet : A (moto), B (véhicules privés types taxis) et D (taxis bé) et une bonne conduite (ne pas boire pendant la fonction, ne pas stationner n'importe où, ne pas maltraiter les voyageurs). Une expérience (privée ou non) de conduite de cinq ans est un plus. Le receveur doit savoir lire et écrire obligatoirement (des tests sont effectués dans les bureaux de la coopérative). Quant aux propriétaires de véhicules, la situation est hétéroclite. Ils ne sont pas vraiment concernés par leur métier de transporteur.

L'interviewé rappelle ainsi que les « niveaux intellectuels » sont très différents entre les transporteurs et qu'il est difficile de dire à des présidents de coopératives ou des propriétaires ce qu'ils doivent faire en matière de formation ou d'application de règles. L'ATT peine elle-même à faire appliquer ses formations et à instaurer des règles correctes alors que cela est maintenant inscrit dans les textes (l'application est surtout délicate dans les sous-préfectures et pour les présidents de coopérative). Pour résoudre ce problème, la mise en place d'un centre de formation serait un moyen d'améliorer la situation. L'obligation de ces formations n'est pas discutable pour bien gérer les transports. A la fin, un certificat serait « suffisant » pour les transporteurs. Mais, l'interviewé rappelle que celui promis par l'ATT n'a jamais été donné pour le moment. Le financement de ces formations ne revient pas aux coopératives car elles n'en ont pas les moyens (« Heureusement que pour les chauffeurs et les receveurs s'est gratuit »). Avec les frais fixes de fonctionnement, le paiement des salaires, les besoins quotidiens et surtout la déclaration des salariés à la CNAPS, une coopérative « ne peut pas faire de bénéfices » et encore moins financer une formation. La taxe n'est pas suffisante : « chaque année on repars avec zéro ». Il faut donc trouver un autre moyen de financer le centre.

Par ailleurs, les premiers transporteurs à bénéficier de la formation devraient être les dirigeants : présidents et propriétaires, car se sont les « guides » du transport, puis les chauffeurs et les receveurs mais ces derniers semblent réticent. Les propriétaires sont plutôt pour selon l'interviewé. Le plus gros problème reste actuellement le manque d'assiduité des transporteurs qui malgré l'obligation de formation, n'y vont pas.

La question des femmes a été évoquée. Le milieu semble dur pour elles. Il souligne le fait que certaines d'entre elles sont propriétaires mais être une femme chauffeur ou receveur est beaucoup moins aisé. Selon lui, seul 2% de femmes sont receveurs. Ce président de coopérative ne serait pas favorable à ce que leur nombre augmente pour le moment à cause du climat politique actuel. Cela rendrait les voyageurs nerveux et augmenterait les risques de violences envers elles.

Les principales problématiques soulevées lors de ce riche entretien et les pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- L'énonciation de doléances effectuées par les voyageurs auprès du président de la coopérative.
- Le non recouvrement des coûts pour les transporteurs et la coopérative (tout juste zéro).
- Les relations conflictuelles entre les receveurs et certains passagers.
- Les relations conflictuelles entre les chauffeurs et la police.
- La situation hétéroclite des propriétaires de véhicules
- L'application délicate des formations, surtout dans les sous-préfectures
- Le non suivi de certificat suite à des formations (ATT notamment), attente de la part des transporteurs
- La très récente prise en compte des dirigeants dans les formations
- La déclaration à la CNAPS des membres des coopératives
- Le refus des chauffeurs et des receveurs de suivre les formations, plus en tout cas que les propriétaires.
- Le fait que ce ne soit pas une bonne chose pour les femmes d'entrer dans le milieu des transporteurs en ce moment à cause du climat politique.

Président de la coopérative KOMI (I) : entretien réalisé dans un des bureaux du Ministère du Budget et des Finances. Entretien d'une heure environ accompagné de Mr. Ignace, président de l'UCTS.

L'entretien a été difficile à mener. L'interviewée avait du mal à répondre aux questions, elle semblait hésiter, peu sûre d'elle, avec la peur de se tromper. Quand le président de l'UCTU l'aidait parfois à répondre aux questions, elle semblait soulagée et reprenait telle quelle la réponse donnée.

L'interviewée est entrée dans le milieu des transporteurs par sa famille. Une coopérative familiale a d'abord été créée, transformée par la suite en coopérative « normale » de passagers. Ses principales motivations ont été le « business » et « l'argent ». Elle a été dès la création de la KOMI élue présidente (3 mandats de 4 ans chacun). Cette activité de transporteur est cependant annexe, puisque l'interviewée travaille également au Ministère du Budget et de la Finance depuis 31 ans.

Sa mission de présidente de coopérative d'une ligne suburbaine est décrite de la manière suivante : une présidente est en contact avec le conseil d'administration et les membres. Elle donne des conseils aux transporteurs tout en prenant les décisions avec le conseil d'administration. Quand un transporteur fait une faute, le conseil d'administration décide de la sanction, en concertation avec la présidente de la coopérative.

Selon la présidente, les difficultés auraient augmenté ces dernières années à Tana. Les transporteurs ne peuvent acheter de nouveaux taxis-bé faute d'argent, mais la loi interdit également d'utiliser des véhicules d'occasion. Les nouveaux transporteurs se retrouvent donc bloqués par la loi. Les transporteurs ayant obtenu une licence avant ces changements circulent aujourd'hui avec des véhicules en très mauvais état, entraînant des accidents. Elle-même était propriétaire de 3 véhicules il y a deux ans mais a dû les revendre faute de rendements. Selon ses dires, chauffeurs et receveurs gagneraient plus qu'elle ! la concurrence est rude dans le milieu de transporteur, se n'est pas un métier rentable d'où la nécessité d'avoir un autre emploi. L'interviewée a eu des difficultés à répondre à la question sur les évolutions futures de la profession (ne sais pas si ça évolue).

Depuis qu'elle est présidente, l'ATT lui a proposé de suivre une formation mais la convocation n'est jamais arrivée (bien que l'argent pour cette formation ait été payé à l'avance). Elle estime pourtant que tout président devrait suivre une formation sur les domaines relatifs au transport : volet législatif, volet gestion, comment fonctionne une coopérative etc. Elle insiste sur le côté législatif des transports en rappelant qu'actuellement il n'existe pas de « loi bien faite » dans le secteur et qu'un « vide juridique » le caractérise. Suivre une formation lui aurait permis par exemple de résoudre un problème qui s'est posé à elle récemment : « qui est mon patron ? ». N'ayant pas de réponse, cette présidente est allée voir l'ATT et les membres de la KOMI qui n'ont pas pu lui répondre. L'UCTS lui a conseillé en cas de problèmes futurs de bien tenir les cahiers de transmission (?) et les documents nécessaires pour toute demande. Cependant, il est clair selon l'interviewée que le système utilisé par les coopératives est devenu obsolète et ne correspond pas aux besoins actuels du système de transport de Tana car ces dernières fonctionneraient « comme des églises ». La dessus, monsieur Ignace nous a longuement entretenues lors de notre interview avec lui, ses propos seront à recouper avec ceux de l'interviewée.

La présidente a été formée pendant ses études en gestion, jusqu'à bac+2. C'est un minimum à avoir pour tous les présidents de coopérative selon elle, avec des notions particulières en gestion et en management. Il faut savoir gérer les finances de la structure, le personnel, le matériel car « gérer une coopérative c'est une tâche difficile » (sur cette question, Ignace a largement aidé l'interviewée à répondre, cette dernière semblant avoir beaucoup de mal). Les chauffeurs devraient quant à eux savoir lire et écrire, avoir des notions d' « instruction civique » mais pas nécessairement de diplôme pour l'instant. Les propriétaires de véhicules semblent peut s'intéresser aux problèmes de leurs préposés et ne s'occupent que du versement journalier. Quant aux receveurs, ils doivent avoir au minimum le CEPE (équivalent du CM2), être obéissants et avoir un bon comportement.

Certains propriétaires lui auraient parlé de leur désir de suivre des formations dans le domaine des transports. Pour qu'ils puissent en bénéficier ainsi que les autres transporteurs, mettre en place un centre de formation serait une bonne chose. C'est « le seul moyen d'améliorer le travail des transporteurs ». A la suite de ces formations, un système de certificat doit être mis en place car les propriétaires doivent recruter des personnes formées et exiger d'elles leur certificat. Cependant, le financement de ce centre ne revient pas aux coopératives, car elles n'ont pas les moyens de le

faire. Mise à part la participation financière journalière, elles n'ont pas d'autres ressources. La formation devrait être gratuite et obligatoire en premier lieu pour les présidents et les propriétaires, puis pour les chauffeurs et les receveurs. Il s'avère important de former en premier les dirigeants pour qu'ils apprennent à gérer correctement une coopérative et sanctionner justement en cas de faute.

Ses principales difficultés se situent avec les chauffeurs et les receveurs. Ils « désobéissent » tout le temps, même si on leur explique ce qu'on peut faire ou ne pas faire. Le non respect des itinéraires est mentionné. Pour les difficultés propres aux autres transporteurs, l'interviewée a eu du mal à répondre. Les chauffeurs auraient des problèmes avec les usagers (ils s'impatientent si la voiture ne démarre pas quand ils y entrent) et avec la police (nombreux abus). Les propriétaires auraient des difficultés avec leurs chauffeurs (amendes fictives par exemple). Toutes ces difficultés seraient peut être liées à un manque de formation. L'interviewée n'en dit pas plus.

Enfin sur la question des femmes dans le milieu des transporteurs, l'interviewée pense que c'est « un métier réservé aux hommes ». Ce serait à cause de « la mentalité malgache. Les femmes doivent rester à la maison pour faire le ménage ». Peu de femmes voudraient réellement faire ce métier, qui comporte de nombreuses contraintes : réunions, règlements de problèmes, responsabilité des membres... certaines préféreraient rester à la maison d'où leur faible nombre actuellement dans le système.

Les principales problématiques soulevées lors de ce riche entretien et les pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- La non adéquation de la coopérative dans le système actuel des transports Malgaches
- La politisation des transporteurs et l'existence de syndicats
- L'absence de loi pour le secteur, la présence d'un vide juridique
- L'absence de contrat entre propriétaires, chauffeurs et receveurs à cause de problèmes administratifs (salaires notamment, les chauffeurs changent tout le temps...)
- Le besoin d'une formation gratuite et obligatoire pour tous
- Le non respect des itinéraires par certains chauffeurs
- Le manque de respect des usagers face aux taxis-bé

III.2 Entretiens des propriétaires de taxis-bé

Propriétaire de taxi-bé : entretien d'une heure dans le bureau de la coopérative 119.

L'interviewée a répondu à toutes les questions sans difficultés. Quelques non réponses (je ne sais pas) cependant pour les questions relatives aux autres corps de métier (difficultés rencontrées par les chauffeurs et les receveurs, point de vue des propriétaires de véhicules concernant les compétences à avoir pour exercer ce métier...). Globalement, l'interviewée a semblé pessimiste sur les améliorations futures de la mobilité dans Tana, les embouteillages étant une source de ralentissement et de perte de rentabilité qui ne cessent d'augmenter (cette notion de rentabilité est revenue plusieurs fois au cours de l'entretien). Malgré la difficulté du métier, l'interviewée a toujours été motivée pour exercer cette profession et a su se faire aider pour débiter son activité en 1998 (Aide d'achat de matériel par les Coréens notamment).

L'interviewée rencontre actuellement des difficultés dans l'exercice de son métier. Etre propriétaire de taxis-bé est d'autant plus difficile que la relation/communication avec les chauffeurs est compliquée (niveaux de formation différents), que leur comportement n'est pas tout le temps exemplaire (vols de pièces, échanges de pièces entre les véhicules, conflits avec certains passagers...) et qu'il n'y a pas de solidarité entre les transporteurs (notamment les chauffeurs). La compétition reste très présente entre ces derniers. Le comportement des agents de circulation et des policiers est également un problème majeur, les abus fréquents découragent les chauffeurs et receveurs.

L'interviewée évoque également des difficultés liées à l'augmentation des embouteillages dans Tana, diminuant la rentabilité du métier. Le prix des pièces détachées et du gasoil sont des éléments pénalisant pour son activité, d'autant plus que le coût de la vie augmente et que le transporteur ne peut pas augmenter les frais.

Concernant sa formation, l'interviewée s'est formée sur le terrain (par exemple pour les réparations des véhicules) et grâce à l'aide de son mari (qui s'occupe de la comptabilité). Elle n'a suivi aucune formation en lien avec les transports urbains pour l'instant mais se dit prête à en suivre une si l'occasion se présentait, de manière à apporter des améliorations dans son travail.

Concernant la formation des autres transporteurs, l'interviewée estime que les principales obligations des chauffeurs sont une bonne conduite et un comportement exemplaire (non égoïste) avec les autres chauffeurs et avec les passagers. Les présidents de coopératives doivent quant à eux être très présents et contrôler tout ce qu'il se passe dans la coopérative.

Sur le volet formation et renforcement des compétences, l'interviewée est favorable à la création d'un centre de formation et au caractère obligatoire des formations qui y seraient dispensées. Des formations ont déjà été dispensées pour les chauffeurs et les receveurs sans grands résultats. Les modules demandés concernent la gestion d'entreprise, la gestion des relations entre les transporteurs et la police notamment.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Le comportement de certains chauffeurs et la communication entre et avec ces derniers
- Le comportement des agents de circulation et des policiers (nombreux abus...) envers les transporteurs et surtout chauffeurs et receveurs
- La suggestion du financement des formations par l'IMV (mais l'interviewée évoque lors de l'entretien une formation à laquelle auraient participé financièrement les chauffeurs à hauteur de 5000 ariary, donc un financement interne serait envisageable)
- Les chauffeurs et receveurs comme premières cibles pour les formations
- L'obligation d'un contrôle des formations reçues et des « capacités » pour avoir des résultats concrets
- Le besoin de subventions pour améliorer la mobilité à Tana et diminuer la compétition entre les transporteurs
- La place des femmes dans les transports (plus flexibles et compréhensives, mais difficulté du métier avec les embouteillages)

Propriétaire ligne 114 : dans sa maison, 6^{ème} arrondissement.

L'interviewé a eu quelques difficultés à comprendre nos questions en français. Maîtrise de la langue partielle. L'entretien n'a pas posé de problèmes, ni la présence du dictaphone. Nous avons été reçus dans sa maison, dans une grande salle servant également pour le quartier (mariage, salle de fête, conférence, réunion...). Accueil chaleureux. La question concernant la définition d'une formation en lien avec le transport urbain n'a pas été traitée.

L'interviewé sino-malgache, originaire de Majunga (information donnée après l'entretien lors d'une discussion), a d'abord travaillé à la Réunion en tant que gérant d'hôtel puis s'est installé à Madagascar en 1988/1989. Son activité de propriétaire de véhicules a débuté dès son arrivée sur l'île avec une 307 destinée en premier lieu à du taxi de ville. L'interviewé nous indique qu'il serait le « créateur » des taxis-bé de Tananarive, en ayant « transféré » ces 307 en taxi-bé. Aujourd'hui, ce propriétaire en possède 3 et 35 taxis de ville. Tous ces véhicules sont en location journalière, représentant entre 150 000 et 200 000 fmg par jour et par véhicule. Dans les taxis-bé, appartenant tous à la même coopérative, l'équipe chauffeur – receveur ne change jamais. Le propriétaire est lié à la coopérative 114 par un contrat de travail sans besoin de renouvellement.

La mission de ce propriétaire est multiple : réparer les voitures et acheter les pièces manquantes ou défectueuses (révisions quotidiennes le soir souvent), former les chauffeurs à leur métier et instaurer une certaine qualité de service. A ce sujet, chaque samedi est organisée une réunion avec l'interviewé, ses chauffeurs et ses receveurs pour discuter des problèmes rencontrés. Le dialogue semble très important pour lui. Cependant, beaucoup de difficultés le freinent dans son travail :

- La difficulté du métier ne rend pas les choses faciles (réparations même le soir)
- La hausse du prix du carburant et des pièces détachées entraîne une baisse de rendement
- Le prix du ticket à 300 ariary n'est pas respecté à chaque fois
- L'augmentation de la taxe annuelle payée à l'Etat, avant de 14 000 ariary, aujourd'hui de 2 millions d'ariary, augmente les dépenses
- Les embouteillages lui font perdre un tour (6 en situation normale, 5 si bouchons)
- La police contrôle les papiers plusieurs fois par semaine, et abuse de son autorité
- Le manque de versement à la fin de la journée par les chauffeurs

Les chauffeurs auraient des difficultés principalement avec la police, très peu avec les voyageurs. Les receveurs n'auraient pas particulièrement de problèmes, ni les présidents de coopératives. Ces difficultés dans l'ensemble seraient liées à un manque de formation. Plus on en fait, plus les problèmes diminueront.

Sa vision des évolutions du système de transport en commun de la ville est plutôt négative, avec un « avant » et un « après » beaucoup plus dur. L'interviewé souhaite par exemple faire l'acquisition d'un Sprinter, mais faute de rendement, il doit encore économiser.

Diplômé du bac et ayant suivi des études de mécanicien et d'électricien d'une part, puis ayant travaillé dans le milieu de l'hôtellerie, l'interviewé estime avoir été préparé au métier de transporteur par ses formations. Il se décrit comme « vraiment compétent dans [son] travail ». Des formations l'ont aidé à s'améliorer dans son travail :

- Les ateliers de l'ATT sur trois jours à l'INFRA.

- Une formation d'une semaine à Antanimena, destinée aux propriétaires et organisée par l'Etat et les communes urbaines. Le professionnalisme, la comptabilité et la gestion étaient les enseignements principaux de la rencontre. Selon l'interviewé, la moitié des propriétaires de tout Tana étaient présents.
- Une à l'IMV et une à Ankatso pour les chauffeurs et les receveurs.

Dans l'ensemble, ces formations ont été bénéfiques et ont changé quelque chose dans son travail. Avant, la gestion quotidienne des recettes n'était pas faite, elle l'est maintenant, « grâce à l'ATT ». Ce propriétaire serait prêt à en faire d'autres, avec comme principaux modules le professionnalisme, la gestion et les relations avec les voyageurs.

Concernant les formations ou compétences des transporteurs, le niveau de terminale serait un minimum pour être propriétaire de véhicule(s), tandis que les présidents de coopérative devraient avoir le bac et être propriétaires au minimum de deux voitures. Selon l'interviewé, ce chiffre de deux véhicules est essentiel pour comprendre les problèmes rencontrés par les membres de la coopérative, pouvoir chercher des solutions à leurs difficultés et ainsi être un modèle pour eux. Le chauffeur doit avoir au minimum le BEPC et doit savoir réparer les voitures, vérifier les papiers...

Afin d'améliorer les compétences des transporteurs, l'interviewé pense que se serait une bonne chose de créer un centre de formation et d'en dispenser « beaucoup ». Ces dernières doivent être obligatoires pour les chauffeurs (nous ne savons pas pour les autres transporteurs). Si ce n'est pas le cas, c'est le « bordel ». A l'issue de ces formations, un certificat doit être donné, une « capacité », comme avant. Ce propriétaire contrôle par exemple les « capacités » de ses chauffeurs. Le financement de ce centre pourrait se faire par les coopératives car selon lui, la taxe qu'elles reçoivent est suffisante pour payer les formations. Les personnes à former en priorité seraient les chauffeurs, car ils utilisent le matériel, puis les propriétaires car il a besoin de « savoir beaucoup de chose sur le métier ».

L'UCTU est vue comme une entité cherchant les intérêts des membres, aidant les coopératives à trouver des solutions à leurs problèmes. Son rôle lui semble utile. L'interviewé voudrait qu'elle trouve également une solution aux difficultés des pièces de rechange.

Enfin, les femmes seraient peu présentes dans le milieu des transporteurs car elles auraient peut être peur ou honte. Elles le sont davantage dans les taxis de ville. Lui-même a embauché des femmes pour la conduite de ses taxis individuels. Dans les taxis-bé, les risquent de se faire voler ou de rencontrer des « zoulous » (à comprendre comme racaille ??) est plus grand.

Une dernière remarque intéressante pour finir de l'interviewé : il souhaite changer de matériel, et pour se faire, indique qu'il faut trouver un grand concessionnaire pour faire la traite. Ce point est à mettre en relation avec l'un des axes du PAMU.

Propriétaire ligne 128 : entretien au domicile du Président de Coopérative Monsieur Lala.

L'entretien s'est déroulé rapidement, dans le bureau/maison de la coopérative. Le téléphone portable du jeune propriétaire a sonné plusieurs fois. Nous avons senti parfois un manque de concentration mais toujours une bonne volonté pour répondre aux questions.

L'interviewé, fils du président de la coopérative 128 monsieur Lala, est propriétaire de véhicules depuis deux ans. Il en possède aujourd'hui 4 : 3 grand bus et un minibus sur la ligne 114. Cet achat de matériel a pu se réaliser grâce à un prêt de ses parents. A terme, ce jeune propriétaire aimerait développer une activité de E-Commerce mais pour l'instant le transport est sa seule activité. Il note une évolution de la mobilité à Tana au niveau des infrastructures de la ville, des nouveaux abris bus et des routes. Il aimerait en plus intégrer des GPS à ses véhicules de manière à suivre le trajet effectué. Certains chauffeurs en effectuent parfois un autre, au dépend du propriétaire.

Ce qu'aime l'interviewé dans le métier de propriétaire est l'absence de contraintes et la relative indépendance liée de cette activité. Les horaires ne sont pas imposés, il y a une grande liberté dans l'entretien, les réparations, la gestion et le contrôle des véhicules. Cependant, le métier devient de plus en plus difficile. La mentalité des transporteurs et des voyageurs se dégrade, et la police municipale, plus stricte dans son travail, complique parfois l'activité des chauffeurs.

Ses principales difficultés proviennent d'ailleurs de cette catégorie de transporteurs. Leurs mauvais comportements sont montrés du doigt : non respect des passagers, des usagers de la route, des agents municipaux, des autres chauffeurs... Ceux qui n'acceptent pas d'être sanctionnés quittent tout simplement la coopérative pour une autre, où ils n'auront pas de difficultés à se faire embaucher. Pour remédier à ces problèmes, ce propriétaire de véhicules organise une réunion quotidienne le matin au domicile de monsieur Lala afin de discuter avec les chauffeurs et les receveurs. Selon lui, à Tananarive, ce sont aujourd'hui globalement de bons chauffeurs qui exercent le métier. L'interviewé, outre ses problèmes avec les chauffeurs, estime que la mentalité de tous doit changer et ce par des formations et de la sensibilisation.

Actuellement, il n'a reçu aucune formation mais ses chauffeurs ont suivi celle de l'UCTU dispensée à Antanimena il y a deux ou trois mois. L'interviewé reste sceptique sur le bénéfice d'une telle formation qui n'aurait rien changé dans le comportement des chauffeurs. Bien qu'au courant des sanctions en cas de manquement au règlement, ça ne les empêche pas d'enfreindre les règles. Pour lui, une formation en lien avec les transports en commun de voyageurs a donc pour but d'expliquer aux chauffeurs, receveurs et cadenceurs comment travailler et les règles du métier à respecter (dans le cas contraire, les sanctions encourues pour chaque catégorie de transporteur). Ce propriétaire serait prêt à suivre une formation, puisqu'on ne lui en a proposé aucune jusqu'à présent, avec des modules sur la bonne gestion du personnel par exemple. Selon lui, tout le monde doit être formé pour un changement de mentalité collectif. En priorité les présidents de coopératives et les propriétaires car ils dirigent, gèrent, et sont responsables du personnel et du matériel. Ensuite les chauffeurs et les receveurs doivent être formés.

Ces personnes doivent également avoir un certain bagage intellectuel pour effectuer ces métiers : les propriétaires de véhicules doivent avoir des connaissances en gestion, en finance et en administration, ainsi que des notions de gestion de personnel. Le bac est requis ainsi qu'un sens du relationnel. Pour les chauffeurs, le bac est un minimum, mais un manque en compétence linguistique est signalé. Les receveurs doivent quant à eux au moins savoir compter.

La formation devrait donc être obligatoire pour l'ensemble des transporteurs et la création d'un centre de formation serait une bonne chose pour y arriver. L'obligation permettrait de responsabiliser les membres de la coopérative. A la suite de ces formations, un certificat doit être mis en place (les chauffeurs dans l'idéal ne pourraient pas exercer le métier sans ce dernier par exemple). En attendant que la formation devienne obligatoire, l'interviewé fait passer des tests de

conduite et de lecture et ses préposés avant de les embaucher (lecture du carnet d'infractions dans les taxis-bé, afin de s'assurer qu'ils comprennent ce qu'ils risquent en cas de non respect des règles).

Le financement d'un tel centre et de ces formations sera du ressort des coopératives selon l'interviewé, qui devront pour y arriver créer une nouvelle cotisation car celle actuelle sert uniquement à payer les cadenceurs. La prise en charge par la coopérative permettra d'améliorer la vie en son sein et permettra aux membres de mieux se connaître.

Concernant les difficultés supposées des autres transporteurs, les chauffeurs auraient principalement des difficultés avec les cadenceurs qui feraient partir très rapidement les taxis-bé (mais il semblerait que ce soit leur mission...) et avec la police (surtout à Mahamasina. Apparemment les taxis-bé ne peuvent pas stationner à cet endroit sous peine de contravention). Les difficultés de ce propriétaire, outre celles rencontrées avec ses chauffeurs, résident dans l'entretien du matériel. Les véhicules rentrent le soir au garage de Monsieur Lala et doivent repartir propres et fonctionnels le lendemain matin.

A l'inverse d'autres réponses données par les transporteurs, ce propriétaire estime que les difficultés exposées ne sont en aucun cas liées à un manque de formation, mais sont dues à la corruption générale. Malgré les instructions qu'il donne à ses chauffeurs, il y a toujours de problèmes à cause de cette pratique.

Le mot de la fin concerne le rôle de l'UCTU, les femmes et leur présence dans le milieu des transporteurs. L'interviewé n'a eu connaissance que très récemment de l'UCTU et n'a encore rencontré personne là-bas. Pour les femmes, ce ne serait pas dans leur « vocation » d'être transporteur. Cependant, l'interviewé se dit prêt à en accepter sur ses véhicules.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Le manque de formation pour les propriétaires de véhicules
- L'absence de suivi et d'utilité des formations dispensées jusqu'à présent
- Les tests mis en place en interne dans les coopératives (lecture et conduite pratique)
- Le besoin de créer une nouvelle cotisation pour financer les formations et le centre
- La mise en place de GPS dans les véhicules pour suivre les trajets effectués (cf Volet Billettique du PAMU)
- La faible connaissance du rôle de l'UCTU
- Les difficultés rencontrées avec les chauffeurs, receveurs et la police.

Propriétaire ligne D Kofiama : Entretien dans les locaux de la coopérative.

Nous avons été reçues avec une très grande gentillesse et attention par rapport à notre enquête. Le propriétaire de véhicule a semblé très intéressé par nos questions bien qu'un peu pressé. L'entretien a été assez rapide et s'est déroulé dans la grande salle principale de la coopérative, au bureau « administration » de Kofiama.

Propriétaire de 3 véhicules depuis 9 ans, l'interviewé a débuté dans le milieu des transporteurs en tant que chauffeur. Sa formation d' « administration d'entreprise » effectuée dans une université privée aurait relativement contribué à lui apprendre le métier puis son frère lui a donné de l'argent afin de l'aider à acheter des voitures. Il est actuellement sur une ligne suburbaine

car la commune ne délivre plus de licence pour les lignes urbaines. Suite à une proposition du président de la coopérative D en 2006, l'interviewé est devenu le responsable « administration » de la coopérative. Il a accepté ce poste car il souhaitait aider la coopérative (dans la gestion essentiellement), après avoir vu « quelque chose qui n'allait pas ».

Sa mission de propriétaire est décrite comme suit : améliorer le transport public et le matériel, servir la population et donner un travail au chauffeur. Cependant, son métier est de plus en plus difficile à cause du prix des pièces détachées notamment (le versement ne couvre pas le prix de ses pièces. Pour remplacer un pneu il faut travailler trois jours), et de la baisse du pouvoir d'achat. Son point de vue sur les évolutions futures de son activité est très pessimiste : « Si la crise continue nous feront faillite », « on ne peut plus vivre actuellement avec les transports ». L'interviewé ne donne pas de solutions suite à ces propos. Il indique finalement vouloir prendre un crédit pour acheter une nouvelle voiture.

Les difficultés rencontrées selon lui par les autres transporteurs sont les suivantes : les chauffeurs auraient des difficultés à appliquer le code de la route et rencontreraient des problèmes avec la police (abus). Les présidents de coopératives et les receveurs n'auraient pas de problèmes particuliers. Il semble que l'interviewé ne souhaite pas s'étendre sur cette question. Selon lui, ces difficultés seraient en partie liées à un manque de formation, car il en faut pour les propriétaires et les chauffeurs, mais d'un autre côté elles ne seraient pas dues à un manque de formation car cela ne résous pas tout.

L'interviewé a lui-même suivi une formation proposée par l'OMAVET en administration du transport il y a 5 mois avec l'ensemble des transporteurs : propriétaires, chauffeurs, receveurs et pointeurs. Les résultats de cette formation sont mitigés. Cela a été utile mais tout le monde n'a pas encore suivi les modules dont l'application reste faible. Pour lui, rien n'a changé dans l'exercice de son métier. Il a également suivi une formation proposée par la CUA à Ankatso où le contenu des modules concernait la connaissance des autres transporteurs, des transports et des voyageurs. Suite à ces deux formations, l'interviewé serait prêt à en suivre d'autres si on lui en proposait. Les modules souhaités seraient sur l'amélioration des transports et ceci passerait par une prise de conscience des chauffeurs des règles, loi et du code de la route (formation spécialisée ?).

Concernant les diplômes exigés des autres transporteurs, les propriétaires n'en ont pas besoin selon l'interviewé. Il s'agit pour eux d'avoir de l'expérience et de savoir diriger les chauffeurs et les receveurs pour pouvoir exercer correctement leur métier. Les chauffeurs doivent quant à eux savoir lire et écrire (en cas d'accident une déclaration doit être remplie), avoir une connaissance globale des transports et une bonne conduite. Aucun diplôme n'est mentionné. Les receveurs doivent avoir les mêmes compétences que les chauffeurs plus des qualités en comptabilité. Les compétences, qualités et connaissances attendues pour les présidents de coopératives sont d'améliorer les transports et de donner satisfaction aux membres quand quelque chose ne va pas. En cas d'abus avec un policier, le président s'en charge. Aucun diplôme n'est la encore mentionné.

Si le diplôme ne semble pas être une chose importante pour ce propriétaire de véhicules, la formation est quand à elle utile pour tous et la mise en place d'un centre de formation serait nécessaire pour toute personne souhaitant entrer dans le milieu des transporteurs ou y travaillant déjà. Les propriétaires, chauffeurs et receveurs seraient les premiers concernés par ce centre. Un système de certificat serait utile, surtout pour les chauffeurs qui apparemment ne peuvent pas suivre les formations. Le financement de ces formations ne peut se faire par les coopératives faute de

moyens suffisants. C'est à l'Etat et au Ministère des Transport de s'en charger. L'interviewé précise que si les coopératives avaient un peu plus d'argent, elles pourraient alors en financer une partie, mais ce n'est pas le cas aujourd'hui. Les transporteurs à former en priorité seraient les chauffeurs et les receveurs car se sont des personnes de terrain, qui « vivent dans le milieu » selon le propriétaire.

En tant que membre de la coopérative et responsable administratif, l'interviewé est en contact régulier avec l'UCTS lors des renouvellements de licence notamment. Le rôle de l'UCTS est avant tout d'arranger la communication entre le Ministère et l'ATT.

Pour la question des femmes dans le milieu des transporteurs, l'interviewé considère le travail trop dur, un « métier difficile à tous les niveaux ». La difficulté des réparations est évoquée. Cependant, accorder une plus grande place aux femmes dans les transports serait une bonne chose.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Le manque d'application des formations suivies
- Les diplômes ne sont pas prioritaires, la formation l'est plus, et pour tous
- Les formations ne peuvent résoudre tous les problèmes

III.3 Entretiens des chauffeurs et des receveurs

Chauffeur de taxi-bé : entretien d'une heure et demie à l'IMV.

L'interviewé a répondu à toutes les questions et a beaucoup parlé sur le métier, sur ses difficultés. Entretien très riche. Aucune question n'a semblé poser de difficultés majeures. L'interviewé est chauffeur car le métier de transporteur se transmet de générations en générations dans sa famille mais aussi parce que c'est son gagne pain. A terme, l'interviewé aimerait changer de métier et devenir pointeur ou contrôleur. Il considère sa mission actuelle de chauffeur de taxi-bé très importante puisqu'il est le premier concerné par la sécurité des passagers. Les notions de responsabilité, de sécurité et de représentativité de la coopérative sont évoquées.

Les principales difficultés de ce chauffeur sont les suivantes :

- Des problèmes de maintenance des véhicules. Les chauffeurs doivent s'en occuper sur fonds propres puisque les propriétaires ne le font pas
- La concurrence sauvage entre les chauffeurs du au nombre élevé de véhicules dans la coopérative (insécurité grandissante, accidents plus fréquents...)
- Le manque de relation et de communication entre les propriétaires de véhicules et les chauffeurs.
- Les problèmes de sécurité des voyageurs (présence de pickpockets dans les bus)
- Les difficultés de rendu de monnaie par les receveurs (manque à la fin de la journée...)
- Les conflits avec la police et les abus de ces derniers.

Pour les autres transporteurs, les difficultés majeures seraient les suivantes :

- Les présidents de coopératives doivent faire face à de nombreuses demandes pour intégrer la coopérative alors même que le nombre de véhicules devrait être limité.
- Les chauffeurs et receveurs doivent financer sur fonds propres les badges et tenues imposées alors même que la coopérative reçoit une participation journalière des véhicules. Les abus de la police sont une autre difficulté pour les préposés. En cas d'incapacité de payer immédiatement, le véhicule part à la fourrière.
- Les propriétaires de véhicules semblent avoir des problèmes de confiance avec leurs préposés.

Ces difficultés seraient en partie liées à un manque de formation. Les présidents de coopératives seraient les premières personnes à former car elles sont « en tête du métier ». Les modules prioritaires pour cette catégorie de transporteur concernent le code de la route, la gestion du personnel et le management. Les chauffeurs et les receveurs devraient quant à eux être sanctionnés par un certificat d'aptitude (remettre les « capacités » en vigueur pour les taxis-bé). L'interviewé propose de rendre de nouveau obligatoire le port de badges et d'uniformes pendant l'exercice de la fonction. Les principaux modules évoqués concernent le recyclage du code de la route en priorité, puis le respect des usagers, les comportements des préposés et la qualité de service. Le professionnalisme des chauffeurs est un point essentiel également.

Deux formations sont évoquées par l'interviewé : la première dispensée à Ankasto en 2009 et axée sur les règlements du métier de transporteur (durée 2/3h, de 20h à 23h). La seconde dispensée à l'IMV en 2010 à 200 chauffeurs des coopératives de la zone urbaine et axée sur les questions de respect et de bonne conduite pendant le travail (durée 2h00). Selon l'interviewé, les résultats de ces formations ont été positifs puisque les chauffeurs ont amélioré leur façon de travailler et qu'il a lui-même appliqué les acquis de ces formations.

Le niveau de formation requis est décrit avec précision :

- En théorie, les chauffeurs doivent avoir au minimum le bac et une certaine expérience du métier (avancée de la technologie). En pratique, la plupart des chauffeurs ne savent pas lire donc ces conditions ne sont pas réunies.
- Les présidents de coopératives doivent posséder un minimum de connaissances en matière de transport. Le Bac est un minimum ainsi que la connaissance de langues étrangères. Des capacités de gestion sont requises pour manager les membres de la coopérative.
- En théorie, les propriétaires de véhicules doivent posséder des connaissances en gestion de personnel et en comptabilité. En pratique, ces derniers imposent un certain niveau de recette au chauffeur sans concertation avec les autres propriétaires ou les préposés. Un manque de collaboration entre les préposés et les propriétaires est à noter.
- Les receveurs sont censés avoir le CEPE et une bonne mentalité pour une meilleure qualité de service.

Selon l'interviewé, si les diplômes et connaissances minimales requises pour exercer le métier de transporteurs ne sont pas atteints, la formation reste un bon moyen de remettre toutes ces personnes à niveau (« la meilleure formation est la formation »). Cette dernière, obligatoire, doit se faire dans une école spécialisée. Les coopératives, en recevant chaque jour entre 15 000 et 20 000 fmg par véhicule, doivent réserver une partie de ce budget et ainsi participer activement au

financement des formations. La prise de responsabilité des coopératives est mise en avant par l'interviewé.

Enfin, l'interviewé serait favorable à ce que le nombre de femmes augmentent au sein des transporteurs mais évoque leur réticence (« dévalorisation pour elles »).

De cet entretien, les principales problématiques soulevées sont donc les suivantes :

- La question du niveau requis pour les transporteurs (niveau de formation minimal)
- Les relations conflictuelles avec les policiers et entre transporteurs
- La suppression des présidents de coopérative au profit des membres uniquement
- Le financement des formations par fond propre des coopératives
- Le besoin de formation en code de la route notamment
- La question des insignes et tenues vestimentaires des préposés

Chauffeur ligne 114 : entretien de plus d'une heure dans la maison de Mr. Kiké en présence du traducteur Manantsoa.

L'entretien c'est très bien déroulé. Mr. Kiké nous a parlé très librement des problèmes rencontrés pas les transporteurs. Un entretien riche et dynamique.

Après l'obtention de son certificat de conduite (« capacité »), l'interviewé a débuté son activité de chauffeur sur des taxis-brousses effectuant la liaison Tamatave – Tananarive en 1976. Il a ensuite intégré des lignes de taxis-bé urbaines telles que la 113, 115, 126, 104, 135 avant de se fixer sur la ligne 114 en 1996. Outre cette activité de chauffeur, l'interviewé est aussi actuellement dépanneur électronique, un métier qu'il a appris à l'école. Chauffeur reste son activité principale, qu'il décrit comme étant un métier dans lequel on conduit les véhicules du départ au terminus, on s'occupe des passagers et on lave les véhicules (intérieur et extérieur). C'est un travail comme les autres selon ce chauffeur. Le véhicule qu'il conduit n'est pas en location mais la même somme est versée tous les jours.

Ces dernières années, l'argent se fait plus rare selon l'interviewé. Les propriétaires sont devenus moins souples, ils ont du mal à entretenir leurs voitures à cause de la crise et se reposent sur leurs chauffeurs qui doivent les entretenir et les réparer quotidiennement à défaut d'aller voir des mécaniciens. Ce surplus de travail le gêne dans son métier, d'autant plus que l'ensemble des transporteurs et les habitants en général sont plus stressés qu'avant avec la crise nationale. Si ce climat général continu comme cela, aucuns changements de sera possible.

Les difficultés de ce chauffeur semblent être nombreuses. Il évoque surtout les problèmes avec la police, les gendarmes et les autorités. Ces agents de la circulation « attendent seulement que vous fassiez une faute pour vous sanctionner ». Les amendes varient de 50 000 fmg à 200 000 fmg selon que l'on paye contant ou pas. La mise en fourrière est aussi une menace réelle en cas de non paiement. Les relations avec les passagers posent également certains problèmes : il semblerait que ces derniers ne respectent pas les véhicules (« quand ils mangent quelque chose ils jettent après dans le taxi-bé »). C'est ensuite au chauffeur de ramasser et de nettoyer le véhicule. Le chauffeur indique à ce moment de l'entretien qu'il serait nécessaire de faire une formation aussi pour les passagers, afin de leur rappeler certaines notions de respect envers les chauffeurs et les transports

urbains en général. Enfin, l'interviewé évoque la dureté du métier dans lequel il faut travailler 16h/24h et les mauvaises relations parfois avec les passagers, les receveurs voire les autres chauffeurs (le chauffeur est responsable des actes de son receveur).

L'interviewé a suivi plusieurs formations en lien avec les transports urbains. L'une à Ankatso avec l'ATT, une autre à Antanimena où l'actuel PDS était chargé de la formation. Le contenu de ces formations concernait l'entretien des véhicules, leur propreté, la présentation des préposés, leurs comportements et la notion de respect en général. L'interviewé reste très sceptique sur le bienfondé de ces formations. Pour lui ce sont toutes les mêmes, il n'y a aucun changement après. Ce sont toujours les mêmes thèmes qui reviennent. Ce chauffeur semble donc avoir été déçu par leur contenu et leur faible application. Après un mois ou deux de formation, tout redevient comme avant. Les lois ne sont pas appliquées et ni chauffeurs ni policiers ne changent de comportements. Malgré ce constat, il serait prêt à en suivre d'autres mais dans de meilleures conditions : actuellement, il y a trop de monde dans une même salle (plus de 1000 personnes dans une même salle à Ankatso!), la discussion n'est pas possible, il n'y a pas de « feed back », on écoute le formateur et l'on rentre chez soi. Certains transporteurs n'osent pas lever la main et restent sans réponses à leurs questions d'où un manque de compréhension de la part des chauffeurs notamment et une certaine « confusion entre les chauffeurs et les agents de la circulation ». Le manque de suivi est ici dénoncé : pas d'examen, pas de vérification, pas de diplôme, « on écoute et on sort ».

Ces difficultés n'empêchent pas les transporteurs de vouloir suivre d'autres formations selon le chauffeur. Ce désir est exprimé lors des réunions entre transporteurs au sein de la coopérative par exemple. Pour y répondre, créer un centre de formation serait une bonne chose selon l'interviewé, se serait « comme étudier à l'école », avec des formations sur une longue période au lieu des deux ou trois jours actuels. Tous les acteurs doivent être concernés par la formation, et si de bons résultats en découlent, il serait intéressant de la rendre obligatoire pour tous les transporteurs. La formule serait une épreuve pratique avant la conduite d'un taxi-bé, puis une formation d'une certaine durée sanctionnée par un examen et la délivrance d'un certificat. Cependant, le financement de ce centre et des formations ne pourrait pas venir des coopératives car « il est difficile de soutirer de l'argent aux coopératives ». Toutes les formations antérieures ont été financées personnellement par les chauffeurs ou les propriétaires de véhicules. Cette formule serait certainement à réitérer. Les personnes à former en priorité sont les propriétaires de véhicules car « ils ne comprennent pas assez de choses » : ces transporteurs veulent, selon ce chauffeur, récupérer leur argent chaque soir sans se préoccuper des problèmes sur les lignes.

Dans l'idéal, les propriétaires de véhicules devraient donc avoir de meilleures relations avec leurs chauffeurs, avec une relation de collègue à collègue et non de patron à employé. Le propriétaire a le devoir de s'occuper de son véhicule, d'écouter et de prendre en compte les difficultés des chauffeurs. L'interviewé insiste sur le fait que les propriétaires doivent prendre plus au sérieux leur métier. Les chauffeurs doivent quant à eux posséder au minimum le CEPE, être calmes, souples et flexibles (beaucoup de bagarres sont répertoriées, difficultés relationnelles entre les chauffeurs et les passagers - receveurs - autres chauffeurs). Les receveurs doivent avoir les mêmes qualités que les chauffeurs. Quant aux présidents de coopérative, leur principal défaut est de ne pas être au courant de la réalité sur le terrain : certains règlements sont décrétés sans concertation avec les préposés, si la ligne est saturée, certains présidents acceptent encore la venue de nouveaux véhicules pour la participation journalière (ligne 114 : 9000 fmg/jour/véhicule). Il semble y avoir un décalage entre les présidents de coopérative et les autres transporteurs.

L'interviewé a enfin une bonne opinion de l'UCTU. Ses membres font beaucoup d'effort pour l'amélioration des transports mais il reste le vrai problème de la formation et des conditions de passations. Sans améliorations, les mêmes difficultés reviennent aux heures de travail. Ce chauffeur n'a pas plus de relation avec l'UCTU.

Pour la place des femmes dans le milieu, il considère que c'est un métier très dur, non accessible aux femmes puisque mêmes des hommes « jettent l'éponge ». Il pense que les femmes n'arriveront pas à suivre les horaires de travail (de 4h du matin à 20h du soir).

L'interview se termine par l'évocation de la CNAPS. Personne n'a jusqu'à présent pensé à inscrire les conducteurs à cet organisme, or la loi l'exige : si une personne travaille plus de 6 mois avec le même employeur, ce dernier a le devoir de l'inscrire à la CNAPS. L'interviewé insiste donc très fortement sur le besoin de créer une loi (par l'ATT ou la commune) ou de faire appliquer celle existante.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Les amendes abusives venant des agents de circulation
- Le manque de civisme de certains passagers dans les taxis-bé
- L'absence de résultats des formations dispensées
- Les mauvaises conditions lors de ces formations
- Le manque de considération des propriétaires par rapport à leur métier et leurs préposés
- Le manque de compréhension des présidents de coopérative
- La difficulté du métier pour les femmes
- Le problème de la CNAPS (inscription dans les textes pourtant !)
- Le manque de perspective d'avenir pour les chauffeurs et lesreceveurs.

Chauffeur de la ligne 128 : entretien d'une heure environs dans notre bureau à l'IMV. Ce lieu a été choisis par l'interviewé.

L'entretien s'est déroulé sans difficultés majeures. Certaines questions ont du être reformulées pour une plus grande précision dans la réponse. A COMPLETER.

Dans le milieu des transporteurs depuis 1998, l'interviewé y est entré par conviction personnelle. Il a d'abord eu son permis dans une auto-école, puis est devenu chauffeur sur le véhicule que possède son père. Avant d'être sur la 128, ce chauffeur a travaillé en zone suburbaine. Il a ensuite choisis cette ligne car elle mettait en location des véhicules. Son travail s'effectue presque exclusivement à Tana, mais il arrive qu'il conduise sa famille en province avec les véhicules de location des propriétaires. Ce métier est pour lui une façon de « nourrir » sa famille et une réelle motivation.

Les dernières évolutions constatées dans son métier est sa progression constante en tant que chauffeur. Il ne pense pas manquer de compétences particulières, si ce n'est en langues étrangères (français). A l'avenir, il souhaite que les chauffeurs et la police prennent leurs responsabilités car la réalité est toute autre (nombreux problèmes). Il est donc du devoir de tous de se prendre en main.

Ce chauffeur a suivi deux formations : l'une à Ankatso il y a trois ans, l'autre à l'IMV en décembre dernier, toutes deux d'une journée. Les axes prioritaires étaient la conduite, les comportements, les responsabilités de chacun. Ces formations lui ont semblé utiles. Les chauffeurs ont pris conscience des sanctions (« pénalités sévères ») qu'ils encouraient en cas de manquement aux règles. Cela n'empêche pas certains chauffeurs d'en faire qu'à leur tête... Aucune autre proposition de formation ne lui a été soumise, bien qu'il aimerait en suivre d'autre. La sensibilisation de ces formations occasionnelles est essentielle pour les chauffeurs notamment. Pour lui, les modules attendus se portent surtout sur les langues étrangères. Compte tenu de ses expériences antérieures, il ne considère pas avoir besoin de formation d'un point de vue technique (apprentissage sur le terrain pour la mécanique automobile).

Malgré cette assurance, ce chauffeur rencontre des difficultés dans son métier : il travaille tout le temps, même les jours fériés, le salaire est bas et fixé à l'avance par le propriétaire. Il évoque les vols de certains receveurs ou les conflits et surtout leur rotation très fréquente. Selon lui, un chauffeur gagnerait 130 000 ariary/mois et un receveur 80 000. En cas de désaccord, ils quitteraient de suite leur métier. Les chauffeurs et les voyageurs n'auraient pas de problèmes entre eux mais beaucoup plus avec la police de la circulation. Faute de cadenceurs, la police confisquerait les papiers à la moindre infraction entraînant de nombreux abus. Les receveurs auraient quant à eux des difficultés avec les voyageurs (rendu de monnaie). Les propriétaires de véhicules considèrent que se sont les chauffeurs et les receveurs les premiers responsables puisqu'ils sont toute la journée sur le terrain. Sans leur assiduité, les propriétaires sont perdants. Ces problèmes seraient d'une part liés à un manque de formation mais également au comportement des propriétaires qui ne penseraient qu'à « maximiser leur profit ». Face à ce besoin de formation, l'idéal serait de créer ce centre de formation afin que tous les transporteurs puissent en bénéficier. Il serait plus efficace de sanctionner les formations dispensées par un certificat, c'est « toujours un plus pour la personne dans sa recherche d'emploi dans l'avenir ». Selon lui, les coopératives pourraient financer une partie de ces formations. L'argent viendrait de la participation journalière des véhicules, de 2000 ariary par jour. La ligne 128 ne possédant pas de cadenceurs, il serait possible que la coopérative puise dans son budget. Les personnes à former en priorité reste du ressort des coopératives mais les chauffeurs seraient selon lui les plus concernées car ils « travaillent dans la réalité ».

Concernant les compétences à avoir en tant que transporteurs, l'interviewé a répondu sans aucune difficultés à la question. Etre chauffeur requiert un certain niveau de connaissance allant jusqu'au diplôme du BEPC. Une connaissance en mécanique est un plus. Tout chauffeur doit savoir garder son calme et être tolérant envers les autres chauffeurs et les voyageurs. Les receveurs doivent avoir des connaissances en calcul mental afin de rendre la monnaie aux voyageurs. Le respect envers ces derniers, la propreté et l'hygiène sont des qualités nécessaires. Les propriétaires doivent quant à eux prendre soin de leurs véhicules, et les réparer immédiatement en cas de panne avec des pièces neuves et non d'occasion. Le seul problème aujourd'hui est le nombre toujours plus grand de personne qui se ruent sur ce métier sans en connaître les ficelles. Les propriétaires compétents arrivent à faire beaucoup de chiffre d'affaire, les autres sont perdantes. Enfin, les présidents de coopérative doivent bien connaître les trajets et les véhicules pour pouvoir mener une étude (de quoi ? on ne sait pas). Un bon président doit avoir un esprit gagnant-gagnant pour tous les acteurs de la coopérative. Personne ne doit être perdant. Au moindre manquement aux règles, il convoque chauffeurs et propriétaires. Les sanctions peuvent être de trois jours de mise à pied par exemple.

Sur le rôle de l'UCTU, ce chauffeur est plutôt mitigé. Ayant mis en place les cadenceurs il y a un an, aucun contrôle ni suivi n'ont été instaurés. Actuellement les cadenceurs réclament de l'argent aux chauffeurs (200 ariary par véhicule), tout comme les policiers le font (les amendes sont dix fois plus chères). Si le paiement n'est pas fait, le cadenceur menace d'écrire de fausses infractions sur son rapport. Quand aux policiers, leurs abus sont le plus souvent commis, selon les dires de ce chauffeur, à Mahamasina et à Tzimbazaza, lieux sans cadenceurs et arrêts de la ligne 128. Les infractions amendées concernent les arrêts trop longs des véhicules, le racolage pour attendre plus de voyageurs alors que des personnes attendent dans les arrêts intermédiaires. On comprend derrière cette remarque une demande d'aide de la part de ce chauffeur envers l'UCTU.

Enfin, la place des femmes est abordée. Il explique leur faible nombre dans le milieu des transporteurs par les violences physiques qu'elles pourraient recevoir des voyageurs et par la difficulté des horaires (de 5h du matin à 20h le soir). Des véhicules plus confortables aideraient certainement les femmes à entrer dans le métier.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- La rotation très fréquente des cadenceurs
- L'absence de contrôle par les autorités telles que l'UCTU
- La corruption de certains cadenceurs (200 ariary par véhicules) à Mahamasina et Tzimbazaza
- En l'absence de cadenceurs dans certaines zones, les abus des policiers (confiscation de papiers à tout va, pots-de-vin...)
- Les difficultés entre les receveurs et les voyageurs pour le rendu de monnaie
- Le détachement des propriétaires de véhicules de leur métier (maximisation du profit très souvent)
- La possibilité de financement des coopératives qui n'ont pas de cadenceurs à payer
- Le besoin de sensibiliser les chauffeurs avant tout car ils sont sur le terrain.

Chauffeur ligne 160 :

L'entretien s'est déroulé dans le véhicule avec lequel M. Christian travaille, entre deux rotations. M. C. comprend un peu le français, mais il a été plus simple pour lui de s'exprimer en malgache, grâce à la traductrice. Il a eu moins de mal à s'exprimer sur les problèmes internes au milieu que ses collègues aussi rencontrés à Ankatso. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait qu'il ne compte pas « faire carrière » dans le métier mais aussi parce qu'il semble avoir beaucoup de rancœurs à l'encontre de plusieurs autres chauffeurs, au point qu'il lui paraît nécessaire de dénoncer cette situation.

Au début de l'entretien, un receveur que nous avons rencontré la veille est venu nous saluer et a discuté rapidement avec le M.C. La traductrice nous a dit que ce receveur était fier d'avoir eu cet entretien avec nous. Il semblerait que notre passage de la veille ait éveillé de la curiosité, mais ait aussi permis de « détendre l'atmosphère », en effet, les préposés ont apparemment discuté de notre passage, apaisant quelques « craintes » quand à nos questions et rendant ainsi plus facile les échanges avec les travailleurs d'Ankatso. Tout comme le reste des entretiens effectué à Ankasto, nous avons dû écourter l'entretien en sélectionnant les questions les plus pertinentes.

M. C. à 24 ans et exerce le métier de chauffeur depuis 2 ans. En sortant d'un lycée privé, il a cherché un travail pour gagner de l'argent et économiser. Il a donc demandé à un ami chauffeur de lui trouver un travail dans le métier. Cet emploi n'est que provisoire pour lui. Initialement il ne pensait pas exercer ce métier, son objectif est d'entrer dans le milieu du tourisme. Au mois de juillet et aout, il va d'ailleurs travailler dans le tourisme pour une communauté chrétienne.

M.C. n'a pas de définition pour le métier de chauffeur à part aider les voyageurs. Selon lui pour être chauffeur il faut la même chose que pour tous les autres métiers : de la motivation. Il fait même un parallèle avec le fait d'être bureaucrate, il faut travailler avec le cœur

Les évolutions constatées par M.C sont surtout au niveau personnel. Aujourd'hui il trouve qu'il est plus facile de communiquer avec ses collègues de travail et avec les voyageurs. Il ne précise pas si c'est lui qui a évolué, ou alors la mentalité des personnes qu'il cite, ni grâce à quoi. Pour l'avenir, il suggère que le nombre véhicules cesse d'augmenter, sans cela, difficile d'imaginer ce qu'il risque de se passer.

M.C. considère que le manque de formation et de connaissance se fait surtout ressentir chez les autres chauffeurs, car lui-même a effectué des recherches pour s'améliorer. Il a aussi suivi une formation grâce à l'UCTU qui s'est déroulée le samedi à Tsimbazaza (IMV, formation CUA). Cette formation portait sur les comportements à adopter durant le travail. Il trouve qu'il est utile de mettre en pratique cette formation.

M. C. a du mal à définir ce qu'est selon lui le but d'une formation. Il répond en hésitant que cela sert à améliorer le transport. Et bien qu'il désire changer de métier, il est enthousiaste à l'idée de suivre une nouvelle formation, dans laquelle il aimerait acquérir une « expérience sur le transport » mais aussi des connaissances sur les règlements.

Les difficultés que rencontre M.C sont surtout d'ordre relationnel, et particulièrement avec certains de ses collègues chauffeurs, ceux qui par exemple pratiquent la concurrence déloyale. Il dit aussi manquer un peu d'expérience. Par contre, à l'inverse de certains, il ne rencontre pas de problèmes avec les passagers et travaille toujours avec le même propriétaire de véhicule et le même receveur. Il explique ensuite que pour ne pas avoir de problème avec la police, il suffit d'être en règle.

Il reconnaît par la suite que tout le monde doit être formé, y compris les policiers et que les face à face sont nécessaires pour avancer. Mais si une catégorie de travailleurs doit être formée en priorité, il faut que cela soit les chauffeurs, pour améliorer la communication entre eux. Il dit avoir beaucoup de « mauvais collègues ».

Pour être chauffeurs, M. C. estime qu'il faut posséder au minimum un BEPC, ainsi qu'avoir un bon comportement « intellectuel » et savoir bien communiquer. Les receveurs eux ne doivent pas nécessairement posséder de diplôme, mais ils doivent savoir comment bien se comporter. Quant aux propriétaires, ils doivent savoir bien gérer leurs employés. M.C loue son véhicule au propriétaire, mais il refuse de nous dire à combien s'élève le versement quotidien.

M. C pense que la création d'un centre de formation obligatoire pour tous est une bonne chose. Selon lui, les coopératives devraient et ont les moyens de financer les formations. Il estime par ailleurs que le travail de sa coopérative est utile, et qu'elle permet de faire le lien au niveau de la commune.

En ce qui concerne le travail des femmes au sein des transporteurs, il imagine que ces dernières manquent peut être de courage ou sont trop timides pour exercer ce métier. Métier qu'il juge beaucoup plus difficile pour une femme que pour un homme.

Enfin, il suggère que les policiers et responsable du transport se rencontrent plus régulièrement, à raison d'au moins deux assemblée générale par an, afin de remédier aux problèmes qu'on ses collègues avec les agents de police. Il précise aussi qu'il faudrait limiter le nombre de coopératives, qui pour l'instant ne cesse d'augmenter, car le terminus d'Ankato est par exemple saturé de véhicules et de coopératives.

Chauffeur ligne 166 : entretien d'une demi-heure à Ankato dans un taxi-bé en présence de la traductrice. Questionnaire non terminé.

L'interviewé a d'emblé hésité pour l'enregistrement. Nous lui avons rappelé nos conditions et les critères de confidentialité de cet entretien. Nous avons également eu quelques difficultés avec la traduction. C'était notre première fois avec la traductrice que nous avons recruté, une sorte d'essai. Certaines questions ont duré trop longtemps ne nous permettant pas de finir l'entretien (le chauffeur devait repartir travailler). A mesure que le chauffeur se rapprochait de son point de départ, nous avons constaté qu'il parlait de moins en moins. Le fait de se rapprocher des autres transporteurs a certainement contribué à ce qu'il soit réticent à nous parler de ses problèmes et difficultés. Selon notre traductrice Patricia, ce chauffeur aurait peur des conséquences de ses réponses. L'interviewé a également très peu parlé des difficultés propres aux autres transporteurs.

Chauffeur depuis 5 ans en zone urbaine (depuis 2006), ce transporteur a repris le travail de son père, lui facilitant l'accès au métier. Il est actuellement chauffeur et propriétaire de 3 voitures (avec son père). Ils ont l'habitude de faire ce métier en famille depuis de longues années. Les compétences sont déjà acquises et selon l'interviewé, c'est une famille aimée des autres transporteurs.

Pour lui, il est « convenable » d'être chauffeur dans le transport urbain. La propreté, la tenue vestimentaire, le langage et la communication avec les autres transporteurs et voyageurs sont des qualités essentielles à avoir pour exercer ce métier. Il constate ensuite que les dernières évolutions dans le domaine des transports ont été essentiellement matérielles, au niveau des infrastructures : terminus, routes... il indique une diminution des embouteillages au terminus d'Ankato par rapport à avant. A l'avenir, le métier de transporteur va nécessairement évoluer, mais pour aller dans le bon sens, il faut que l'Etat et les transporteurs discutent des « frais » de transport, car si ces derniers augmentent, ils n'auront plus les moyens d'acheter d'autres pièces (l'interviewé parle ici du prix du carburant).

Outre la hausse du prix du carburant, ce chauffeur évoque également le manque d'outils pour réparer les véhicules. La maintenance des taxis-bé reste difficile à faire. En plus de ces outils, il aimerait avoir plus de connaissances et de compétences pour gérer les comportements des voyageurs, des préposés, savoir les placer dans les taxis-bé... Une formation en éducation civique (pour tous les chauffeurs) serait donc la bienvenue. Ce chauffeur n'indique pas plus de difficultés dans l'exercice de son métier.

Ce chauffeur a suivi plusieurs formations en lien avec les transports urbains de voyageurs. Les modules proposés concernaient la mécanique, les notions de politesse, le code de la route, les excès de vitesse. Cette formation s'est déroulée avant les jeux des îles en 2007/2008 à Ankatso, en présence de toutes les coopératives et de leurs préposés. Cela lui a été utile et il serait prêt à en suivre d'autres si on le lui proposait. Ce chauffeur fait entièrement confiance au formateur pour le contenu de la formation, qui idéalement, servirait à éduquer l'ensemble des chauffeurs de Tananarive « comme dans une salle de classe ».

En dehors de la formation, les chauffeurs doivent être polis et gentils, posséder leur « capacité ». Tout comportement agressif est à bannir. Les propriétaires de véhicules doivent être allés jusqu'en CE2 au minimum et avoir des connaissances en gestion du personnel. Quant aux présidents de coopérative, ils doivent savoir comment gérer, informer, diriger les membres, et posséder au moins un diplôme (le chauffeur n'en dit pas plus). Ces compétences, complétées par de la formation, pourraient être acquises dans un centre de formation qui serait dédié aux transporteurs. Il serait intéressant de mettre un tel centre en place pour favoriser le partage des connaissances entre professionnels. Un permis spécial conclurait la formation (l'interviewé rappelle qu'en 2007/2008 un badge spécial pour les chauffeurs et les receveurs avait été promis par la CUA, mais il n'a jamais été donné). Concernant le financement de ce centre et des formations, une participation individuelle pourrait se faire, mais le reste du financement dépend du bon vouloir du président de coopérative. Ces derniers seraient enfin les premiers concernés par les formations, car ils ont un devoir de transmission auprès des préposés.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- La difficulté du chauffeur à parler de ses difficultés, certainement lié aux conditions de passation de l'entretien
- Le besoin de faire une formation en éducation civique pour tous les chauffeurs
- Le besoin de former en priorité les présidents de coopérative
- La non délivrance des badges pour les chauffeurs et les receveurs promis par la CUA à l'issue d'une des formations dispensées.

Chauffeurs et receveurs de la ligne 105 :

L'entretien s'est déroulé chez M. Lanto, dans la cantine qu'il a installée à l'arrière de sa maison à l'intention des préposés de la ligne 105. Les binômes chauffeurs-receveurs ne s'arrêtant qu'assez peu de temps pour déjeuner, nous avons décidé de procéder ici avec la méthode de l'entretien collectif. Cela a permis aux préposés de répondre à des questions personnelles (parcours, formation, temps dans la profession), mais a aussi permis de créer un peu de « débat », d'échange entre eux sur certains sujets. Quelques uns sont aussi restés en retrait, laissant par exemple leur chauffeur parler pour eux, ou donnant leur opinion discrètement à leur collègue sans s'adresser directement à nous. Dans l'ensemble, notre présence n'a pas semblé les gêner, la plupart d'entre eux ont même semblés « contents » de notre venue et ont échangés avec nous tout le temps qu'ils étaient là. Néanmoins, sur les (8 ou 10 ?) préposés rencontrés ce jour là, un binôme a paru insatisfait de notre présence et du sujet sur lequel nous sommes venues les interroger. Ils sont à peine restés cinq minutes, mais cela est peut être aussi dû à leur obligation de retourner travailler au plus vite, et

ont juste eu le temps, particulièrement le chauffeur (il semble avoir une assez longue expérience dans le milieu), de nous dire que les formations ne servent à rien, qu'elles ne sont qu'une perte de temps et qu'il ne faut pas forcer les transporteurs à les suivre. De tous ceux rencontrés ce jour là, il a été le seul à se montrer hostile à l'idée d'une formation. En quittant les lieux, nous nous sommes demandé si il était effectivement le seul à être contre ou si il était le seul à oser le dire, le reste des préposés ayant alors répondu par sympathie ou par « crainte » du président de leur coopérative, très demandeur en matière de formation.

Nous avons fait venir un traducteur, mais M. Lanto avait demandé à une des personnes qui gère sont parc de rester tout le temps de notre présence car elle aussi parle français Cela nous a permis d'avoir par moment une double traduction, pas toujours efficace, notre traducteur recouvrant souvent la voix de l'employé de M.Lanto pour dire la même chose, et aussi une certaine confusion des genres, ce dernier se faisant à la fois traducteur et à la fois enquêté.

Enfin, nous n'avons bien sur pas pu suivre l'ordre des questions établi pour les entretiens, et encore moins toutes les poser. Nous avons donc sélectionné celles qui nous semblaient les plus pertinentes sur le moment, et avons improvisé en fonction des échanges.

CHAUFFEUR 1 : C1 est chauffeur depuis 10 ans, il est devenu chauffeur à cause de son niveau d'étude, qu'il juge bas. Le receveur (R1) qui travaille avec lui exerce cette profession depuis 2 ans. Selon eux, ont devient receveur en s'exerçant à conduire le soir, après la journée de travail, en compagnie du chauffeur. Une fois le niveau de conduite jugé « suffisant », les receveurs sont envoyés en auto-école pour obtenir leur permis rapidement.

CHAUFFEUR 2 : C2 à travaillé en province jusqu'en 2000. Il est retourné à Antananarivo car sa famille y vit. Pour lui, le métier de chauffeur consiste à prendre soin des autres car tout le monde à besoin du transport urbain. Il a suivi une formation dispensé à Tsimbazaza (IMV/CUA). Il dit avoir été satisfait de cette formation, qu'il y a eu des échanges. Depuis il a l'impression de faire moins d'erreurs. La police est le premier problème dont il nous parle. A la moindre infraction, les agents de police donnent une sanction. Il peut aussi rencontrer quelques problèmes avec les passagers, surtout à cause du stress que les gens subissent en cette période de crise.

CHAUFFEUR 3 ET RECEVEUR 3 : C3 et R3 ont tous les deux suivi une formation à Ankatso. R3 dit que sa mission est de prendre les tickets. Il exerce ce métier car il n'a pas d'autres choix. Il rencontre souvent des difficultés quand il doit rendre la monnaie, cela peut mener jusqu'à des disputes avec les passagers.

RECEVEUR 4 à suivi une formation à Tsimbazaza, il exerce ce métier depuis 3 ans. RECEVEUR 2 et RECEVEUR 5 n'ont suivi aucune formation pour l'instant, ils font respectivement ce travail depuis 2 et 3 mois.

GESTIONNAIRE 1 : G1 est un des trois gestionnaire du parc de véhicule de M.Lanto. C'est aussi lui qui assure une partie de la traduction, comme demandé par M.Lanto. Il intervient beaucoup tout au long de l'entretien, pour traduire donc, mais aussi pour participer, pour rythmer les questions et pour encourager les préposés présents à répondre. Il nous dit que les gens ne les respectent pas, mais qu'eux se doivent de respecter tout le monde car cela fait partie de leur travail. Et même si il trouve que la situation s'améliore un peu, c'est un métier qui reste très difficile et où il est dur de communiquer avec les passagers, d'avoir de bonnes relations. Il estime qu'ils ne sont pas respectés à cause des représentations, de l'image que les gens se font d'un conducteur ou d'un

receveur. C'est pourquoi on leur reproche le moindre problème. Le public pense que ce n'est pas un vrai métier, ou un métier pour les gens les plus défavorisés, les moins classés. Pourtant eux prennent leur métier au sérieux. Ils rencontrent aussi beaucoup de problèmes avec les passagers car ces derniers sont stressés, ils « engueulent » tout le monde. Les policiers sont aussi pour lui une difficulté, car ils leur font payer les erreurs des passagers. G1 nous donne l'exemple de passagers qui montent ou qui descendent du mini-bus pendant les embouteillages, alors qu'il ne se trouve pas à l'arrêt prévu.

G1 est aussi celui qui emmène les préposés de la KOFIMAVA aux formations dispensées à Ankatso et à l'IMV. Il a fait venir 120 receveurs et 130 chauffeurs à ces formations. Il est le premier responsable de la coopérative après M.lanto.

CHAUFFEUR 5 ET R5 : R5 dit préférer être receveur que de travailler dans les zones franches (ce qui semble être selon lui son unique autre alternative en termes d'emploi). Par la suite, il espère devenir chauffeur. C5 explique que si de nouvelles formations ont lieu, il faut aussi y former les policiers, car les abus sont trop fréquents.

G1 reprend sur la question de ce qu'ils souhaiteraient apprendre en priorité lors de ces futures formations. Il dit que la plus grande erreur qui a été faite a été d'oublier la société civile (*nous comprenons que par « société civile », terme traduit, G1 essaye surtout d'écartier les institutions et l'administration, l'imposition par le haut*) et ce qu'elle a à dire sur le transport. Car c'est elle qui vit et connaît le transport. Il espère que dorénavant les formateurs vont écouter tout le monde. Dans la même idée, il faut aussi arrêter de donner autant de pouvoir aux agents de police, car il est impossible de s'expliquer avec eux, ils ont toujours le dernier mot. Dans ces futures formations, G1 aimerait surtout que les enseignements insistent sur la mentalité à adopter, car de nombreux préposés n'ont pas été à l'école et que l'environnement dans lequel ils ont grandi (*hors système scolaire donc*) joue sur leur comportement.

C5 précise que lui aimerait y apprendre le français, alors que R5 dit ne pas être contre de meilleures compétences en mathématiques. La question sur les raisons du peu de femmes dans leur milieu les fait sourire. C5 ne voit pas de problème au fait qu'une femme soit chauffeur, mais il estime par contre qu'il serait beaucoup plus difficile pour elle d'être receveur, qu'elle aurait plus de mal à régler certains problèmes, comme changer un pneu. Et même si elle sait changer un pneu, il ne faut pas la laisser faire car il faut respecter les femmes. Tous deux se demandent même si augmenter le nombre de femme chauffeur ne serait pas un bon moyen d'améliorer le trafic à Tana, car les femmes savent mieux faire preuve de respect, elles ont plus de compassion, elles sont plus tolérantes, elles ont donc forcément moins d'accidents, d'autant plus qu'elles ne commettent pas d'excès de vitesse.

Pour le financement de la formation par les coopératives, G1 et C5 estiment que tous les membres de la coopérative doivent être consultés et se concerter avant de décider. Par exemple, pour les formations effectuées à Ankatso, les coopératives ont entièrement payées les frais pour les chauffeurs et les receveurs, car il était impossible de leur exiger une participation au vu de leur salaire.

Nous leur demandons qui selon eux doit être formé en priorité. Tous s'accordent à dire que les président de coopératives n'ont pas besoin de formation spécifique et que les propriétaires de véhicules sont ceux qui devraient suivre une formation en premier lieu, afin qu'ils comprennent mieux ce qu'est le métier de transporteur. Cela leur permettrait d'avoir plus conscience de leurs responsabilités et de ce qu'est le métier de chauffeur. Beaucoup ont du mal à gérer leurs véhicules,

ce qui crée de nombreux problèmes avec les préposés. De plus, il est plus facile à un propriétaire de véhicule de donner des leçons aux chauffeurs et receveurs sur la façon d'améliorer le transport que l'inverse.

G1 propose que soit aussi donné des cours d'éducation civique, CHAUFFEUR 4 qui a assez peu participé jusqu'alors semble se moquer de lui. La conversation a lieu entre eux, mais notre traducteur nous explique que G1 fait comprendre à C4 que si le respect des gens et de l'environnement est appliqué, les gens respectent en retour. Cet échange un peu vif semble découler d'une remarque ironique à l'encontre de C4, G1 sous entend que C4 ferait bien lui aussi de suivre des cours d'éducation civique.

L'ensemble des préposés présents (certains sont repartis travailler, d'autres sont arrivés) nous explique que le matin, et surtout le soir, après la remise du versement quotidien aux propriétaires de véhicules, ils se retrouvent entre eux pour se raconter les problèmes rencontrés dans la journée, discuter de leurs disputes avec les voyageurs, avec les policiers et leurs abus de pouvoir. C'est d'ailleurs pour cela qu'ils souhaitent que les formations soient destinées à tous les acteurs de la circulation. Ce type de formation mixte permettrait à tous de discuter, d'être face à face, une occasion importante pour ces chauffeurs et receveurs que « personne ne défend ». Et même si un président de coopérative prend leur défense et va expliquer leur cas à la police, cela crée souvent des rancœurs, ce qui n'arrange pas la situation des préposés.

Nous leur parlons de l'OSTIE et de la CNAPS. Aucun d'entre eux ni est affilié, mais ils aimeraient tous y être. Selon eux, ils ne peuvent pas y adhérer car ils travaillent à la journée, et non au mois. Cette question amène à un débat animé en langue malagasy. Certains nous expliquent que quand Ravalomanana était encore président, il était possible pour eux d'être affilié à l'OSTIE et à la CNAPS. Nous n'aurons pas plus de détails sur ce qui ce dit durant cet échange.

GESTIONNAIRE 2 ET 3 : G2 et G3 gèrent aussi le parc de véhicules de M.lanto. G2 a été receveur puis chauffeur avant d'obtenir ce poste auprès de M.Lanto. Il nous dit que ce qui a évolué ces dernières années ce sont surtout les embouteillages : quand il était receveur, il y en avait peu, alors qu'aujourd'hui la situation est grave, en partie parce qu'il y a trop de véhicules taxi-bé en circulation. Selon lui, les principaux problèmes que rencontrent les préposés sont les avec les policiers. Pour remédier à cela, G2 suggère de baisser le prix des amendes, car avec des amendes moins élevées, les chauffeurs seront moins tentés de négocier avec les agents de police, ce qui entrainera automatiquement une baisse de la corruption et une progression du transport. En attendant, les policiers terrorisent les préposés avec la menace de la fourrière (environ 100 000 Ariary d'amendes), d'autant plus que 10% de la somme de l'amende revient au policier qui l'a délivré. G2 et G3 disent connaître tout le monde et que tout le monde partage cet avis, tous deux prennent beaucoup de temps pour discuter avec les gens.

CHAUFFEUR 6 : C6 est chauffeur depuis 15 ans. Ses principales difficultés se trouvent aussi au niveau de la police. Il aimerait que les agents les écoutent plus. Il nous explique qu'il faudrait pouvoir laisser monter ou descendre les passagers hors des zones d'arrêt lorsque les minibus sont bloqués dans les embouteillages sans recevoir une amende. Il nous raconte qu'à cause de cela, il a été retenu en garde à vue pendant 48h et s'est fait retirer son permis pour une période de 6 mois, l'agent qui lui a mis l'amende n'a rien voulu entendre.

G2 et G3 ont suivi 3 formations : Celle de l'ATT, celle de l'IMV et celle d'Ankatso. Ils considèrent que la formation est une bonne chose, mais que l'application des enseignements de la

formation est beaucoup plus compliquée. Par exemple, les binômes chauffeurs-receveurs ne sont pas toujours d'accord sur le comportement à adopter, ainsi un chauffeur pourra être contre faire monter des passagers hors des zones d'arrêt alors que le receveur sera plutôt pour et laissera donc monter des voyageurs en route. (*Entre deux prises de notes, tous ceux présent se mettent à discuter de mécanique*)

A propos de l'UCTU, plusieurs nous disent que leur réclamations y sont vite oubliées, ou reportées à une autre réunion puis minimisées.

CHAUFFEUR 7 et RECEVEUR 7 : Nous expliquons à C7 et R7 les raisons de notre présence, entre autre que nous sommes là pour mieux connaître leurs besoins et leurs problèmes. Le mot « problème » les fait réagir directement sur les agents de police. Même si selon eux, les chauffeurs sont nombreux à ne pas respecter le code de la route. C7 exerce ce métier depuis de nombreuses années, mais il a conduit pendant longtemps, jusqu'en 1996, sans permis de conduire. Il a aussi suivi les formations dispensées à l'IMV et à Ankatso. Il est déçu de ces formations car les badges professionnels que l'on devait leur y remettre ne sont jamais arrivés.

C7 et R7 considèrent que la formation est une perte de temps, ce qui entraîne un nouveau débat. Ils sont nombreux à avoir été déçu par les formations passées, elles n'ont rien fait évoluer, rien n'a changé pour eux. Ils aimeraient que soient véritablement mis en place les badges professionnels et qu'une sélection soit enfin faite pour que les travailleurs ne soient plus « n'importe qui ».

Chauffeur ligne suburbaine H : entretien dans les locaux de la coopérative.

L'entretien s'est très bien passé. Monsieur Ignace de l'UCTS m'a accompagné pour aller à la rencontre du chauffeur mais n'a pas assisté à l'entretien. Une autre personne de la coopérative était présente et a parfois participé aux réponses. A chaque fois l'entretien a été redirigé vers les réponses du chauffeur, pour éviter toute influence de cette autre personne.

L'interviewé a eu son bac en 2005 puis est allé à l'université étudier les sciences. N'ayant pas réussi sa deuxième année ni trouvé de travail par la suite, il a passé son permis et est devenu chauffeur. Il exerce sur la ligne H depuis maintenant 3 ans car il habite dans la zone. Il continu a étudier dans une université privée le BTP dans le but de travailler dans cette branche par la suite. Seulement, s'il ne trouve pas de travail avec son futur diplôme, il continuera à être chauffeur pour gagner sa vie. Ses parents sont actuellement les propriétaires du véhicule qu'il conduit, à qui il remet chaque soir les recettes de la journée, entre 30 000 et 50 000 ariary de bénéfice net (déduction faite du paiement des salaires, du carburant, des éventuelles amendes etc.). L'activité de propriétaire n'est pas l'unique travail de ses parents : sa mère est institutrice et son père est un entrepreneur à la retraite. Ils se sont lancés dans le milieu des transporteurs pour anticiper leur retraite et pouvoir nourrir leurs enfants encore à leur charge.

Selon lui, le métier de chauffeur est un « bon » métier, rentable et amusant de surcroit. Il permet en effet de voir « tout Madagascar » lorsqu'il est appelé à faire des « spéciaux », trajets demandés par certains clients et qui peuvent amener les chauffeurs à parcourir l'île. Ces trajets particuliers sont souvent demandés, et semblent beaucoup plus rentables que l'actuel trajet de la

ligne H pour ce chauffeur. Mais, l'interviewé nuance ses propos par la suite en précisant que le métier de chauffeur n'est pas si facile : sa voiture se détériore de jours en jours et concilier travail et vie familiale est compliqué, à cause des horaires notamment. La profession de chauffeur est aussi la « plus vague », tout le monde peut entrer dans le milieu, sans compétences particulières. Une concurrence se met alors en place, pénalisant les professionnels déjà présents et diminuant ainsi les recettes. Les passagers posent aussi problème quand ils ne respectent pas les arrêts.

Dans les prochaines années, les évolutions dépendront de « l'autorité responsable des transports », le Ministère par exemple. Si une formation est mise en place pour les chauffeurs afin de les aider à améliorer les compétences, la circulation en ville sera meilleure. L'interviewé précise que se sont dans 90% des cas les taxis-bé qui causent des « embarras », car les chauffeurs ne savent pas « qui fait quoi et quand », ils ne connaissant pas leur métier.

Concernant les formations suivies en lien avec les transports urbains, ce chauffeur est allé à l'ATT il y a deux ou trois mois. Les enseignements (rôle du receveur, respect des arrêts et des autres) se sont déroulés sur une journée et demie, 3 heures durant. Une trentaine de chauffeurs et de receveurs étaient présents dans la salle, ce faible nombre permettant à chacun de poser des questions. Pour lui, cette formation a été utile pour les chauffeurs « qui ont du cerveau » mais certains n'appliquent jamais les enseignements. Lui-même est obligé parfois de manquer aux règlements pour ne pas faire baisser ses recettes journalières. Il explique que malgré sa bonne volonté les autres transporteurs le poussent à faire des manquements sinon il perd de l'argent. Donc au final, la formation a eu un impact très limité, aussi parce qu'elle n'était pas obligatoire.

Dans l'idéal, il aimerait suivre une autre formation dont les enseignements porteraient avant tout sur la discipline de conduite et le respect mutuel des passagers, des chauffeurs et des receveurs, car il semblerait que personne ne se respecte. La « rééducation civique », le « repêchage » de tous les chauffeurs, surtout ceux ayant acheté leur permis et qui ne respectent pas le code de la route sont un autre souhait de ce transporteur. Un test de conduite serait la meilleure façon de former les chauffeurs. Lui-même serait d'accord pour repasser un test.

Ces derniers, en plus de repasser un test de conduite, doivent savoir lire et écrire, avoir une tenue correcte pendant leur travail, contrôler la propreté de leur véhicule et respecter les autres conducteurs ainsi que la hiérarchie. La discipline, l'attitude et l'état d'esprit sont des éléments primordiaux pour les chauffeurs. Les receveurs eux n'ont pas forcément besoin de diplôme, car l'interviewé constate que ceux qui en ont un ne sont pas les plus exemplaires dans leur travail. Pas d'autres qualités sont exprimées sur cette catégorie de transporteurs. Les propriétaires doivent avoir une connaissance de l'activité de leurs chauffeurs et receveurs et contrôler leurs véhicules, tandis que les présidents de coopératives doivent avoir au minimum le bac pour pouvoir diriger des gens, avoir un sens du relationnel et être à l'écoute des membres de la coopérative. C'est à lui de prendre les bonnes décisions.

La création d'un centre de formation serait donc une bonne chose à mettre en place pour gérer les transporteurs et changer les comportements, et ces formations devraient être obligatoires pour tout le monde. Puisque beaucoup de personnes arrivent dans le métier « par accident » (80% n'auraient pas de diplôme, à comprendre peut être comme un permis certifié), un certificat permettrait de contrôler les entrées, de valoriser et d'encourager les transporteurs ayant réussi le « test ». Les problèmes avec la police s'en trouveraient réduits car les papiers des véhicules et du chauffeur seraient en règle (les amendes décrites par l'interviewé vont de 1000 à 2000 ariary par

jour). Au sein de ce nouveau centre, les personnes à former en priorité seraient les chauffeurs car beaucoup s'accordent à dire que se sont eux la base des problèmes et des embouteillages (5 à 6 véhicules stationnent aux arrêts alors que seules 2 sont censées s'y arrêter au même moment).

Le financement de ce centre serait permis par un apport des coopératives sur la base des cotisations journalières versées par les transporteurs (sur la ligne H : 1200 ariary par voiture). Cependant, à la fin de l'année, les caisses sont vides, il est donc nécessaire d'augmenter la participation.

Concernant l'UCTS, ce chauffeur ne connaît pas bien son rôle. Il suppose que cette entité regarde les voitures avant de les mettre en usage et de leur accorder les licences d'exploitation. Il n'a jamais beaucoup discuté avec les membres de l'UCTS.

Enfin, les femmes ne pourraient pas forcément exercer le métier de chauffeur. Elles seraient exposées à du harcèlement, et des refus des passagers de payer, de monter dans les bus car elles sont au volant. Lui-même ne serait pas prêt à monter dans un bus conduit par une femme.

Les principales problématiques soulevées lors de cet entretien et pistes prioritaires pour notre travail sont donc les suivantes :

- Le métier de chauffeur peu valorisé, peu de respect de leur profession
- Les propriétaires ont plus de valeur par rapport aux chauffeurs
- Le besoin de test de conduite pour « repêcher » les chauffeurs
- Le problème des faux permis de conduire
- La concurrence de chauffeurs ayant acheté leur permis de conduire d'où un réel besoin de formation pour cette catégorie de transporteur
- Les femmes prendraient des risques en étant chauffeurs (harcèlement notamment)

Receveur ligne 160 : entretien d'une heure au terminus d'Ankatso.

L'entretien s'est déroulé au terminus d'Ankatso, à l'intérieur du véhicule pour lequel travaille le receveur. Ce dernier nous a été présenté par Mme Voahangy, présidente de la coopérative 166. L'entretien a nécessité la présence d'un traducteur. L'enquêté a beaucoup hésité avant d'accepter d'être enregistré. Nous avons le rassurer sur l'utilisation qui serait faite de la bande et sur le but de notre rencontre. Malgré cela, il a eu beaucoup de mal à parler librement, à évoquer les problèmes que lui ou ses collègues rencontrent. Etre au terminus, entouré de tous les autres préposés, du chauffeur avec lequel il travaille l'a certainement empêché d'être à l'aise et de briser certains tabous. Nous avons dû écourter quelque peu l'entretien car le véhicule devait repartir en rotation et que la traduction peut parfois doubler le temps de l'échange.

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

M.R. exerce à exercé la profession de receveur dans années 1990. Il a ensuite été cultivateur, à la campagne, sur la route de Tamatave jusqu'en 2008, date à laquelle il est redevenu receveur. Il a réintégré le milieu du transport car il souhaitait changer de travail : être receveur est

plus rentable pour lui et sa famille. Pour cela il a demandé au chauffeur avec qui il travaille actuellement de l'embaucher, il le connaissait car ils viennent tout deux du même village. Il dit aimer être receveur, et sa mission consiste principalement à aider le chauffeur.

Il ne voit pas réellement quels ont été les changements ces dernières années. A part le fait que les frais soient passés de 40 Ariary, dans les années 1990, à 300 aujourd'hui et que les véhicules étaient beaucoup plus rares à l'époque.

Il réfléchit avant de répondre à la question sur l'évolution de la profession et finit par dire que ce sont les propriétaires et les chauffeurs qui sont les plus concernés et que ce sont eux qui ont des idées pour améliorer le transport à l'avenir. Lui n'a pas d'idée pour le moment (*Au même instant, Mme Vohanghy intervient pour lui demander quelque chose, puis elle repart*).

II. VOUS ET LA FORMATION

M.R. estime qu'il a les connaissances suffisantes pour exercer ce métier. Il a difficultés à répondre plus en détail à la question, il ne voit pas de problème, la situation lui convient telle quelle est.

Il a suivi une formation en lien avec le transport urbain de voyageurs en 2010, dans les locaux de la commune à Tsimbazaza (IMV). La formation portait sur leur travail, sur l'organisation d'un terminus, les cadences, la montée des voyageurs hors des arrêts, les règlements. Il a pu constater que les formations apportaient des améliorations quand elles étaient appliquées. C'est d'ailleurs le but d'une formation selon lui : mettre en pratique des enseignements qui permettent d'améliorer le travail. Et il est prêt à en suivre d'autres. Par contre il ne sait pas ce qu'il aimerait y apprendre en priorité. Il pense surtout qu'il n'aura du temps pour suivre une formation que les weekends, car il n'a pas de remplaçant.

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION

Selon M.R. la compétence principale à avoir pour être receveur est surtout de la souplesse pour ne pas créer de problèmes avec les voyageurs, son but premier est de ne pas se fâcher avec les passagers. Il pense que les autres receveurs peuvent partager son point de vue si eux aussi ont suivi la formation. Mais il ne veut pas dire si les autres receveurs ont des problèmes de comportement, il ne veut pas « se mêler des affaires des autres ». Les chauffeurs et receveurs doivent aussi avoir des connaissances en mécaniques. Lui par exemple sait faire de la mécanique.

Les présidents de coopératives eux doivent savoir travailler avec le chauffeur et le receveur et avoir le sens des responsabilités. Cela lui semble suffisant.

Les propriétaires de véhicules doivent avoir de bonnes relations avec les préposés, car ils ne peuvent pas exercer ce métier sans eux. Il faut aussi qu'ils possèdent des connaissances en mécanique.

(Le chauffeur, et donc le « supérieur hiérarchique de l'enquêté, entre à ce moment pour déplacer le véhicule dans lequel nous sommes afin de prendre sa place au terminus. Nous n'insistons donc pas sur les compétences à avoir pour être chauffeurs et passons à une autre question. L'enquêté

semble gêné, le chauffeur lui veut poser des questions sur ce que nous faisons. Il va par la suite intervenir dans les réponses de l'enquêté, ce qui va encore plus freiné la parole de ce dernier).

M.R. est d'accord pour créer un centre de formation dédié au transport urbain de passagers afin d'améliorer l'organisation des transports à Antananarivo. Les formations doivent y être obligatoires pour tout le monde.

Il pense que les coopératives devraient payer une partie de ces futures formations car elles l'ont déjà fait pour la formation qu'il a suivi à l'IMV. La coopérative pourrait collecter les fonds. Les chauffeurs et receveurs seraient les premiers à devoir y être formé car ce sont les premiers responsables.

IV. VOS DIFFICULTES

La première fois que nous posons la question, M.R. Nous répond qu'il n'a aucun problème. Nous le questionnons sur des problèmes dont nous avons discuté avec d'autres enquêtés : Nous lui parlons de la police, des passagers...Il nous dit que oui, encouragé par les réponses en ce sens du chauffeur, il peut rencontrer des problèmes de cet ordre. Les embouteillages, les policiers représentent des difficultés fréquentes, mais ce sont les passagers qui sont le plus problématiques pour lui. Il y a ceux qui ne veulent pas payer, ceux qui sont agressif. Le chauffeur continue pour lui : les « ivrognes » surtout sont agressifs, surtout le vendredi soir, et ce dès 19h30, c'est très fréquent. Parfois même ils montent en groupe, ne veulent pas payer, se comportent mal avec le chauffeur. Mais ils ne peuvent rien faire, en effet, il est plus simple pour eux de faire voyager gratuitement 3 ou 4 personnes dans cet état plutôt que de faire intervenir la police qui ne peut rien faire.

V. LE MOT DE LA FIN

Enfin, l'enquêté pense qu'il y a aussi peu de femme dans le métier car c'est le « bordel », à cause surtout des mauvais comportements. Même les hommes ont des problèmes.

Annexe 1 : Tableau récapitulatif des réponses issues des entretiens avec les transporteurs

Qui?	Priorités de formations?	Quels modules?	Formations dispensées	Qui peut payer les formations?
Ancien DDU	Chauffeurs et receveurs, puis propriétaires et présidents de coopératives, enfin les membres du bureau et le personnel de la DDU.	Gestion des transports publics / Gestion du matériel/ Formation de formateurs / Tout ce qui est lié à la réglementation.	Juillet 2007 Ankatso: tous les chauffeurs et receveurs de l'UCTU Formations internes aux coopératives: 194/168/138/147 Formation de la police avant 2008: 2 fois par an. Application des réglementations.	Règlement interne à la DDU.
Ancien président de l'UCTU	Chauffeurs et receveurs, puis pointeurs, contrôleurs et cadenceurs, et enfin les dirigeants de coopérative.	Langues/ Gestion du transport/ Amélioration des techniques de véhicules/ Gestion du parc et du personnel/ Formations pour formateurs.	A suivi des formations (pas de détails), des séminaires à l'étranger. L'aidaient à diriger l'UCTU.	Triple financement: organismes de tutelle, bailleurs de fonds et apports des transporteurs.
UCTS	Responsables coopératives (car tout passe par leur autorité).	Management/ Création d'une entreprise de transport/ Gestion de coopérative.	Pas de formation sur les transports pour l'instant.	La coopérative ne peut pas payer la formation Les personnes voulant entrer dans le métier doivent payer pour la formation (contribution interne).
Président de coopérative 119	Présidents de coopératives.	Langue française/ Gestion du parc auto/ comptabilité.	Proposition de formations par l'UCTU mais personne ne semble favorable.	Les coopératives mais tout dépend de leur budget.
	Transfert de savoir aux subordonnés: chauffeurs et receveurs.			
Propriétaire 119	Chauffeurs/ receveurs.	Tout pour améliorer / Gestion d'entreprise/ Gestion des relations entre transporteurs et la police.	ATT: formation obligatoire chauffeurs et transporteurs.	IMV.

Chauffeur 119	Président de coopérative car à la tête du métier.	Recyclage code de la route/ Qualité de service (respect des usagers, comportements des préposés)/ Gestion du personnel/ Management.	Ankatso et IMV.	La coopérative doit réserver une partie de son budget pour alimenter la formation.
Président de coopérative 114	Pointeurs et contrôleurs car ils permettent de faire respecter la discipline.	Comment gérer une grande exploitation Entretien de parc Définition précise de son métier Amélioration des comportements.	ATT (il y a 6 mois): groupe de dirigeants forme d'autres dirigeants sur 4 jours/ Ministère des transports il y a longtemps en présence des dirigeants (sur 3 ou 4 jours)/ Ankatso avec 2500 préposés.	Pas les coopératives car peu de financement. Les propriétaires ne veulent pas augmenter la participation journalière versée à la coopérative.
Président de coopérative 160	Receveurs en priorité à cause de leur comportement. Puis tous les autres: propriétaires, présidents de coopérative, chauffeurs.	Comptabilité, gestion et anglais.	ATT (3 mois) à Ampasapito avec tous les présidents de coopératives, sur 5 jours. Modules: gestion de coopératives et de personnel (notamment communication entre les transporteurs).	Une petite partie, car pas beaucoup d'argent. Moitié par les coopératives, moitié par les opérateurs.
Propriétaire 114	Chauffeurs car utilisent le matériel roulant puis propriétaires car doivent savoir beaucoup de choses sur le métier, même avant les chauffeurs.	Professionalisme, gestion, personnel	Ateliers de l'ATT sur trois jours à l'INFRA. IMV et Ankatso. Antanimena sur une semaine avec la moitié des propriétaires de tout Tana.	Les coopératives car reçoivent déjà assez avec la taxe de 10 000 fmg.
Propriétaire 128	Présidents et propriétaires car gèrent, contrôlent personnel et matériel.	Gestion du personnel par exemple	Pas lui, mais ses préposés oui. Antanimena il y a deux ou trois mois. UCTU.	Les coopératives mais avec nouvelles cotisations car celle existante sert à payer les cadenceurs. Bon pour la coopérative et ses membres.
Propriétaire D KOFIAMA	Chauffeurs et receveurs car "vivent dans le milieu".	Amélioration des transports, code de la route, règlements pour les chauffeurs.	Administration de transport/ OMAVET/ 5 mois avant (janvier). Proprio chauffeurs receveurs pointeurs. CUA à Ankatso: connaissance des transporteurs, transports et voyageurs.	Pas les coopératives car pas beaucoup d'argent mais l'Etat et le Ministère des Transports.

Présidente I KOMI	Président puis propriétaires puis chauffeurs et receveurs. Si pas de connaissances sur le fonctionnement d'une coopérative: mauvaises sanctions, mauvaise gestion.	Gestion et management, instructions civiques pour els chauffeurs.	Aucune convocation reçue, mais invitation de la part de l'ATT. Paiement pour cela, rien de réalisé.	ATT doit financer la formation. Obligatoire et gratuite.
Chauffeur 128	Les coopératives choisissent	Langues étrangères.	Ankatso il y a trois ans/ IMV décembre dernier, une journée chacune.	Les coopératives car améliore la vie au sein de la coopérative et permet aux membres de mieux se connaître. Celles qui n'ont pas de cadenceurs peuvent le faire sur la participation journalière des véhicules.
Chauffeur 114	Les propriétaires car ils ne comprennent pas grand choses.	Pas de modules en particulier.	Ankatso/ Antanimena.	Pas les coopératives mais participation personnelle des chauffeurs et des propriétaires de véhicules.
Chauffeur 166	Les présidents de coopérative car ils ont un devoir de transmission du savoir.	Confiance totale dans le formateur, c'est à lui de choisir les modules.	Ankatso: mécanique, code de la route, politesse, excès de vitesse. 2007/2008 avant jeux des îles.	Oui pour une participation individuelle mais le reste dépend du président de la coopérative.
Présidente 166	Propriétaires en premiers car ils investissent le plus, ensuite les dirigeants et les préposés.	Gestion des véhicules et du personnel, communication avec les autorités, pourquoi pas avec le public aussi.	Formation de deux jours au FALDA, centre de formation à Antanimena. Il y a un an, formation avec l'ATT à Ampasapito pour les dirigeants. Formation de l'ATT pour dirigeants, propriétaires et préposés.	Coopératives devraient financer une partie, mais ne sont pas prêtes à le faire. Pas le budget adéquat en ce moment pour les dirigeants.
Receveur 160	Chauffeurs et receveurs car premiers responsables.	Ne sais pas trop.	2010 à l'IMV.	Les coopératives devraient payer car elles l'ont déjà fait pour d'autres formations comme celle de l'IMV, elles collecteraient alors des fonds.
Chauffeur 160	Chauffeurs, pour améliorer la communication entre eux, puis tout le monde.	"expérience sur le transport" et connaissances sur les règlements.	Formation de l'IMV les samedis.	Elles devraient et ont les moyens de financer les formations.
Chauffeur H	Chauffeurs car ils sont à la base de problèmes et des embouteillages.	Repêchage des chauffeurs, rééducation civique, code de la route et test de conduite.	ATT il y a deux ou trois mois, pendant 3 heures: rôle du receveur, respect des arrêts et des autres.	Coopératives financeraient les formations en augmentant les participations journalières.

Annexe 2 : Questionnaires pour les transporteurs

Questionnaire : entretien président de coopérative

Questionnaire n°....., passé le / /, à....., Coopérative de la ligne n°.....

Initiales de l'enquêté :.....

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

1. Age. (Facultatif)
2. Depuis combien de temps exercez-vous le métier de transporteur ?
3. Comment avez vous eu accès au métier de transporteur ? (Parcours, formation, relation etc.... ?)
4. Pour quelles motivations êtes-vous entré dans le milieu des transporteurs ?
5. Exercez vous une activité annexe au transport ? Si oui, quoi et depuis combien de temps ?
6. Avez-vous toujours exercé votre métier à Tana ?
7. Depuis combien de temps êtes-vous président de cette coopérative ?
8. Comment avez-vous eu accès au poste de président de coopérative ? (et pour quelles motivations ?)
9. En quoi consiste votre mission ?
10. Qu'est ce que cela à changé dans la pratique quotidienne de votre métier ?
- 11.. Est-ce que cela à changé votre point de vue sur les métiers du transport urbain ?
12. Selon vous, quelles ont été les évolutions, changements, les plus importants au sein de votre profession ces dernières années ?
13. Et comment pensez vous que la profession va évoluer dans l'avenir ? Quelles suggestions pour en tenir compte ?

II. VOUS ET LA FORMATION :

1. Estimez vous que votre parcours vous ait formé, préparé aux métiers du transport urbain de passagers ? Oui, Non, Pourquoi ? (question pas obligatoire, l'enquêté risque d'y avoir répondu dans les questions précédentes)
 2. Estimez vous qu'il vous manque certaines compétences, connaissances, outils dans l'exercice quotidien de votre profession et votre rôle de président de coopérative ?
 3. Si oui, lesquelles ?
 - 4 Depuis que vous exercez ce métier de transporteur, avec vous suivi une ou plusieurs formations en lien avec le transport urbain ? Si oui, où, quoi, qui comment et cela était il de votre initiative ? .
-

5. Quel a été l'impact de ses formations sur votre pratique du métier ?
6. Si non, vous a-t-on déjà proposé de suivre une formation en lien avec le transport urbain ? Pourquoi ne l'avez-vous pas suivi ?
7. Selon vous, quel est le but d'une formation continue ? En quoi cela consiste-t-il lorsqu'il s'agit de transport urbain ?
8. Seriez-vous prêt à suivre une ou plusieurs formations continues dans le domaine des transports urbains de passager ?
9. Et si oui, quels enseignements (modules, matières ?) aimeriez-vous suivre en priorité ?

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION.

1. Quelles sont selon vous les compétences, qualités, connaissances, diplômes etc.... à posséder pour être président de coopérative ?
2. Pensez-vous que les autres présidents de coopératives partagent les mêmes besoins que vous en la matière ?
3. Même question pour les chauffeurs et les propriétaires de véhicules.
4. Est-ce que certains transporteurs, quelque soit leur rôle, vous ont déjà parlé de leur désirs de formation ou des formations qu'ils ont déjà effectuées ?
5. Pensez-vous que mettre en place un centre de formation, initiale et continue, destiné au transporteur soit un bon moyen d'améliorer la gestion et l'organisation des transports urbains à Antananarivo ?
6. Pensez-vous qu'il faille rendre obligatoire une telle formation ?
7. Pensez-vous qu'un système de diplôme, de certificat, de permis spécifique doive être mis en place afin de valoriser (favoriser ?) les personnes ayant suivi une formation ?
8. Pensez-vous que les coopératives soient prêtes à financer une partie de ces formations ?
9. Selon vous, quelle catégorie de travailleurs au sein des transporteurs devrait être formée en priorité ? Pourquoi ? Et avec quel type d'enseignement ?

IV. VOS DIFFICULTES :

1. Quels sont les principaux problèmes et les principales difficultés que vous rencontrez dans votre métier au quotidien ?
2. Et selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les autres corps de métier : propriétaire de véhicules, chauffeurs, receveurs ?
3. Pensez-vous que ces difficultés puissent être liées à un manque de formation ?
4. Que pensez-vous de l'UCTU (utilité, légitimité ect...) ?
5. Pensez-vous que les présidents de coopérative ont de bonnes relations avec l'UCTU ?

V. LE MOT DE LA FIN :

- Selon, pourquoi il y a-t-il aussi peu de femmes chez les transporteurs ?
- Seriez-vous favorable à ce que leur nombre augmente ? Oui, non, pourquoi ?
- A quelle question que nous n'avons pas posé auriez vous aimé répondre ?

Questionnaire : entretien propriétaire de véhicule(s)

Questionnaire n°....., passé le/..../...., à....., Coopérative de la ligne n°.....

Initiales de l'enquêté :.....

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

1. Age. (Facultatif)
2. Depuis combien de temps êtes-vous propriétaire de véhicule (s) de transport en commun ?
3. De combien de véhicules êtes vous propriétaire ?
4. Comment avez vous eu accès au milieu des transporteurs ? (Parcours, formation, relation etc.... ?)
5. Pour quelles motivations êtes-vous entré dans le milieu des transporteurs ? (Que faisiez-vous auparavant ?)
6. Exercez vous une activité annexe au transport ? Si oui, quoi et depuis combien de temps ?
7. Avez-vous toujours exercé votre métier à Tana ?
- 8 Comment définiriez-vous votre métier, mission ?
9. Selon vous, quelles ont été les évolutions, changements, les plus importants au sein de votre profession ces dernières années ?
10. Et comment pensez vous que la profession va évoluer dans l'avenir ? Quelles suggestions pour en tenir compte ?

II. VOUS ET LA FORMATION :

1. Estimez vous que votre parcours vous ait formé, préparé aux métiers du transport urbain de passagers ? Oui, Non, Pourquoi ? (question pas obligatoire, l'enquêté risque d'y avoir répondu dans les questions précédentes)
2. Estimez vous qu'il vous manque certaines compétences, connaissances, outils dans l'exercice quotidien de votre rôle de propriétaire de véhicule ?
3. Si oui, lesquelles ?

4 Depuis que vous exercez ce métier de transporteur, avez-vous suivi une ou plusieurs formations en lien avec le transport urbain ? Si oui, où, quoi, qui comment et cela était-il de votre initiative ?

5. Quel a été l'impact de ces formations sur votre pratique du métier ?

6. Si non, vous a-t-on déjà proposé de suivre une formation en lien avec le transport urbain ? Pourquoi ne l'avez-vous pas suivie ?

7. Selon vous, quel est le but d'une formation ? En quoi cela consiste-t-il lorsqu'il s'agit de transport urbain ?

8. Seriez-vous prêt à suivre une ou plusieurs formations dans le domaine des transports urbains de passager ?

9. Et si oui, quels enseignements (modules, matières ?) aimeriez-vous suivre en priorité ?

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION.

1. Quelles seraient, selon vous, les compétences, qualités, connaissances, diplômes etc.... nécessaires pour être propriétaire-exploitant de véhicule de transport en commun ?

2. Pensez-vous que les autres propriétaires de véhicule partagent les mêmes besoins que vous en la matière ?

3. Même question pour les chauffeurs et les présidents de coopérative.

4. Est-ce que certains transporteurs, quel que soit leur rôle, vous ont déjà parlé de leur désirs de formation ou des formations qu'ils ont déjà effectuées ?

5. Pensez-vous que mettre en place un centre de formation, initiale et continue, destiné aux transporteurs soit nécessaire pour améliorer la gestion et l'organisation des transports urbains à Antananarivo ?

6. Pensez-vous qu'il faille rendre ces formations obligatoires ?

7. Pensez-vous qu'un système de diplôme, de certificat, de permis spécifique doive être mis en place afin de valoriser (reconnaître une qualification supérieure) les personnes ayant suivi une formation ?

8. Pensez-vous que les coopératives devraient financer une partie de ces formations ?

9. Selon vous, quelle catégorie de travailleurs au sein des transporteurs devrait être formée en priorité ? Pourquoi ? Et avec quel type d'enseignement ?

IV. VOS DIFFICULTES :

1. Quels sont les principaux problèmes et les principales difficultés que vous rencontrez dans votre métier au quotidien ?

2. Et selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les autres corps de métier : présidents de coopérative, chauffeurs, receveurs ?

3. Pensez-vous que ces difficultés puissent être liées à un manque de formation ?

4. Comment voyez-vous le rôle de l'UCTU (utilité, légitimité ect...) ? (A modifier si le propriétaire est issu des lignes suburbaines)
5. Pensez vous que les propriétaires de véhicule ont de bonnes relations avec l'UCTU ?

V. LE MOT DE LA FIN :

- Selon vous, pourquoi il y a-t-il aussi peu de femmes chez les transporteurs ?
- Seriez-vous favorable à ce que leur nombre augmente, par exemple engageriez vous une femme en tant que chauffeur ? Oui, non, pourquoi ?
- Le fait d'être une femme dans un milieu à dominance masculin vous a-t-il déjà posé problème ? si oui pourquoi ?
- A quelle question que nous n'avons pas posé auriez vous aimé répondre ?

Questionnaire : entretien chauffeur

Questionnaire n°....., passé le/..../....., à....., Coopérative de la ligne n°.....

Initiales de l'enquêté :.....

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

1. Age. (Facultatif)
2. Depuis combien de temps exercez-vous le métier de chauffeur ?
3. Comment avez vous eu accès au milieu des transporteurs ? (Parcours, formation, relation etc.... ?)
4. Pour quelles motivations êtes-vous entré dans le milieu des transporteurs ?
5. Avez-vous exercé un autre métier dans le domaine du transport urbain de passager avant de devenir chauffeur ? Si oui lequel ? Si non, que faisiez-vous auparavant ?
6. Exercez vous une activité annexe au transport ? Si oui, quoi et depuis combien de temps ?
7. Avez-vous toujours exercé votre métier à Tana ?
8. Comment définiriez-vous votre métier, mission ?
9. Selon vous, quelles ont été les évolutions, changements, les plus importants au sein de votre profession ces dernières années ?
10. Et comment pensez vous que la profession va évoluer dans l'avenir ? Quelles suggestions pour en tenir compte ?

II. VOUS ET LA FORMATION :

1. Estimez vous que votre parcours vous ait formé, préparé aux métiers du transport urbain de passagers ? Oui, Non, Pourquoi ? (question pas obligatoire, l'enquêté risque d'y avoir répondu dans les questions précédentes)
2. Estimez vous qu'il vous manque certaines compétences, connaissances, outils dans l'exercice quotidien de votre métier de chauffeur?
3. Si oui, lesquelles ?
- 4 Depuis que vous exercez ce métier de chauffeur, avez vous suivi une ou plusieurs formations en lien avec le transport urbain ? Si oui, où, quoi, qui comment et cela était il de votre initiative ?
5. Quel a été l'impact de ces formations sur votre pratique du métier ?
6. Si non, vous a-t-on déjà proposé de suivre une formation en lien avec le transport urbain ? Pourquoi ne l'avez-vous pas suivie ?
7. Selon vous, quel est le but d'une formation ? En quoi cela consiste t il lorsqu'il s'agit de transport urbain ?
8. Seriez-vous prêt à suivre une ou plusieurs formations dans le domaine des transports urbains de passager ?
9. Et si oui, quels enseignements (modules, matières ?) aimeriez vous suivre en priorité ?

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION.

1. Quelles sont selon vous les compétences, qualités, connaissances, diplômes etc.... à posséder pour être chauffeur ?
2. Pensez vous que les autres chauffeurs partagent les mêmes besoins que vous en la matière ?
3. Même question pour les présidents de coopérative et les propriétaires de véhicules.
4. Est-ce que certains transporteurs, quel que soit leur rôle, vous ont déjà parlé de leur désirs de formation ou des formations qu'ils ont déjà effectué ?
5. Pensez-vous que mettre en place un centre de formation, initiale et continue, destiné aux transporteurs soit un des moyens d'améliorer la gestion et l'organisation des transports urbain à Antananarivo ?
6. Pensez vous qu'il faille rendre obligatoire une telle formation ?
7. Pensez-vous qu'un système de diplôme, de certificat, de permis spécifique doive être mis en place afin de valoriser (reconnaître une qualification supérieure) les personnes ayant suivi une formation ?
8. Pensez vous que les coopératives devraient financer une partie de ces formations ?
9. Selon vous, quels métiers (conducteur, receveur, ouvrier de maintenance,...) au sein des transporteurs devrait être formée en priorité ? Pourquoi ? Et avec quels types d'enseignement ?

IV. VOS DIFFICULTES :

1. Quels sont les principaux problèmes et les principales difficultés que vous rencontrez dans votre métier au quotidien ? (si l'enquête ne l'aborde pas, essayer à la fin de sa réponse de lui poser une question sur ses rapports avec les passagers, et avec les autres corps de métier)
2. Et selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les autres corps de métier : propriétaires de véhicules, receveurs, présidents de coopérative ?
3. Pensez vous que ces difficultés puissent être liées à un manque de formation ?
4. Comment voyez-vous le rôle de l'UCTU (utilité, légitimité etc....) ? (A modifier si le chauffeur travaille sur une ligne suburbaine)
5. Etes-vous en relation avec l'UCTU ? Si oui à quels sujets (en quelles circonstances ?)

V. LE MOT DE LA FIN :

- Selon vous, pourquoi il y a-t-il aussi peu de femmes dans les métiers du transport urbain ?
- Seriez-vous favorable à ce que leur nombre augmente, qu'elles soient plus nombreuses à être chauffeur par exemple ? Oui, non, pourquoi ?
- A quelle question que nous n'avons pas posé auriez vous aimé répondre ?

Questionnaire : entretien receveur

Questionnaire n°....., passé le/..../....., à....., Coopérative de la ligne n°.....

Initiales de l'enquêté :.....

I. PROFIL, PARCOUR ET COMPETENCES.

1. Age. (Facultatif)
2. Depuis combien de temps exercez-vous le métier de receveur ?
3. Comment avez vous eu accès au milieu des transporteurs ? (Parcours, formation, relation etc.... ?)
4. Pour quelles motivations êtes-vous entré dans le milieu des transporteurs ?
5. Avez-vous exercé un autre métier dans le domaine du transport urbain de passager avant de devenir receveur ?
6. Exercez vous une activité annexe au transport ? Si oui, quoi et depuis combien de temps ?
7. Avez-vous toujours exercé votre métier à Tana ?
8. Comment définiriez-vous votre métier, mission ?
9. Selon vous, quelles ont été les évolutions, changements, les plus importants au sein de votre profession ces dernières années ?

10. Et comment pensez vous que la profession va évoluer dans l'avenir ? Quelles suggestions pour en tenir compte ?

II. VOUS ET LA FORMATION :

1. Estimez vous que votre parcours vous ait formé, préparé aux métiers du transport urbain de passagers ? Oui, Non, Pourquoi ? (question pas obligatoire, l'enquêteur risque d'y avoir répondu dans les questions précédentes)

2. Estimez vous qu'il vous manque certaines compétences, connaissances, outils dans l'exercice quotidien de votre métier de receveur ?

3. Si oui, lesquelles ?

4. Depuis que vous exercez ce métier de receveur, avez vous suivi une ou plusieurs formations en lien avec le transport urbain ? Si oui, où, quoi, qui comment et cela était il de votre initiative ?

5. Quel a été l'impact de ces formations sur votre pratique du métier ?

6. Si non, vous a-t-on déjà proposé de suivre une formation en lien avec le transport urbain ? Pourquoi ne l'avez-vous pas suivi ?

7. Selon vous, quel est le but d'une formation continue ? En quoi cela consiste t il lorsqu'il s'agit de transport urbain ?

8. Seriez-vous prêt à suivre une ou plusieurs formations continues dans le domaine des transports urbains de passager ?

9. Et si oui, quels enseignements (modules, matières ?) aimeriez vous suivre en priorité ?

III. LES TRANSPORTEURS, LEURS COMPETENCES ET LA FORMATION.

1. Quelles sont selon vous les compétences, qualités, connaissances, diplômes etc.... a posséder pour être receveur ?

2. Pensez vous que les autres receveurs partagent les mêmes besoins que vous en la matière ?

3. Même question pour les présidents de coopérative et les propriétaires de véhicules et les chauffeurs.

4. Est-ce que certains transporteurs, quelque soit leur rôle, vous ont déjà parlé de leur désirs de formation ou des formations qu'ils ont déjà effectué ?

5. Pensez-vous que mettre en place un centre de formation, initiale et continue, destiné aux transporteurs soit un bon moyen d'améliorer la gestion et l'organisation des transports urbain à Antananarivo ?

6. Pensez vous qu'il faille rendre obligatoire une telle formation ?

7. Pensez-vous qu'un système de diplôme, de certificat, de permis spécifique doive être mis en place afin de valoriser (favoriser ?) les personnes ayant suivi une formation ?

8. Pensez vous que les coopératives soient prêtes à financer une partie de ces formations ?

9. Selon vous, quelle catégorie de travailleurs au sein des transporteurs devrait être formée en priorité ? Pourquoi ? Et avec quel type d'enseignement ?

IV. VOS DIFFICULTES :

1. Quels sont les principaux problèmes et les principales difficultés que vous rencontrez dans votre métier au quotidien ? (si l'enquêté ne l'aborde pas, essayer à la fin de sa réponse de lui poser une question sur ses rapports avec les passagers, et avec les autres corps de métier)
2. Et selon vous, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les autres corps de métier : propriétaires de véhicules, chauffeurs, présidents de coopérative ?
3. Pensez vous que ces difficultés puissent être liées à un manque de formation ?
4. Que pensez-vous de l'UCTU (utilité, légitimité etc....) ? (A modifier si le receveur travaille sur une ligne suburbaine)
5. Pensez vous que les receveurs ont de bonnes relations avec l'UCTU ?

V. LE MOT DE LA FIN :

- Selon vous, pourquoi il y a-t-il aussi peu de femmes chez les transporteurs ?
- Seriez-vous favorable à ce que leur nombre augmente, qu'elles soient plus nombreuses à être chauffeur ou receveur par exemple ? Oui, non, pourquoi ?
- A quelle question que nous n'avons pas posé auriez vous aimé répondre ?