

جمعية الأمان لحماية المستهلك الجزائر  
Association **El Aman** pour la  
Protection des Consommateurs



**LE TRANSPORT EN COMMUN DES  
VOYAGEURS EN ALGÉRIE PAR VOIE  
TERRESTRE  
UNE PROBLÉMATIQUE A DISCUTER**

**Par Mr Menouar Hacene Président de  
l'Association El Aman pour la Protection des  
Consommateurs**



# INTRODUCTION



# LE TRANSPORT

- Inévitable moteur de croissance
- Nécessaire à l'épanouissement social
- Un droit pour le consommateur
- Un devoir pour les pouvoirs public



# POURQUOI EN PARLER ?

La baisse de l'importation des véhicules particuliers

Grande saturation du parc automobile dans les routes

Création des centres peri-urbains dans la périphérie

Dégradation de l'environnement

Insatisfaction des usagers consommateurs

Irrespect des obligations des cahiers des charges



# LES IMPACTS

- Sur la sécurité
- Sur la santé physique et mentale
- Sur le pouvoir d'achat
- Sur l'ordre social
- Sur l'économie nationale





# ÉTAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN



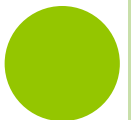
# RÉALITÉS

- Mauvaise couverture
- Désorganisation
- Insécurité
- Qualité de service insuffisante
- Réalités par les chiffres



# MODE DE TRANSPORT PRIVILÉGIÉ OU OBLIGÉ

- La majorité des transport se fait par véhicule particulier
- Transport en commun



# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN



## LE PRIX

Une hausse du prix du transport public susceptible de se poursuivre à cause de l'augmentation du prix du carburant .

- Le prix reflète-t-il le coût du transport ?
- Le prix varie entre 20 DA et 40 DA dans le Bus
- 40 DA pour le tramway
- 50 DA pour le métro

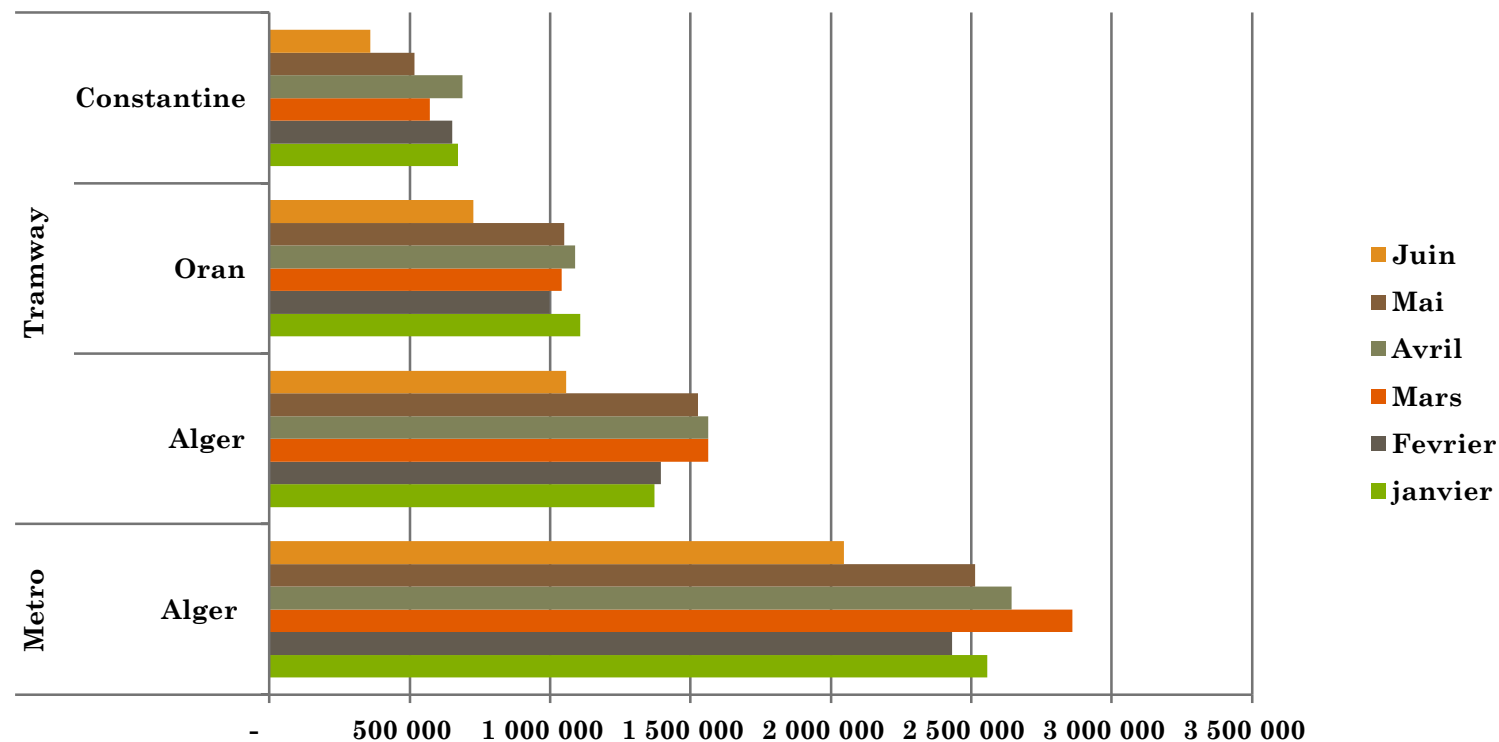


# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN

QUELQUES CHIFFRES SUR LA FRÉQUENTATION DU MÉTRO ET DU TRAMWAY



## Taux de fréquentation en nombre de passagers par mois

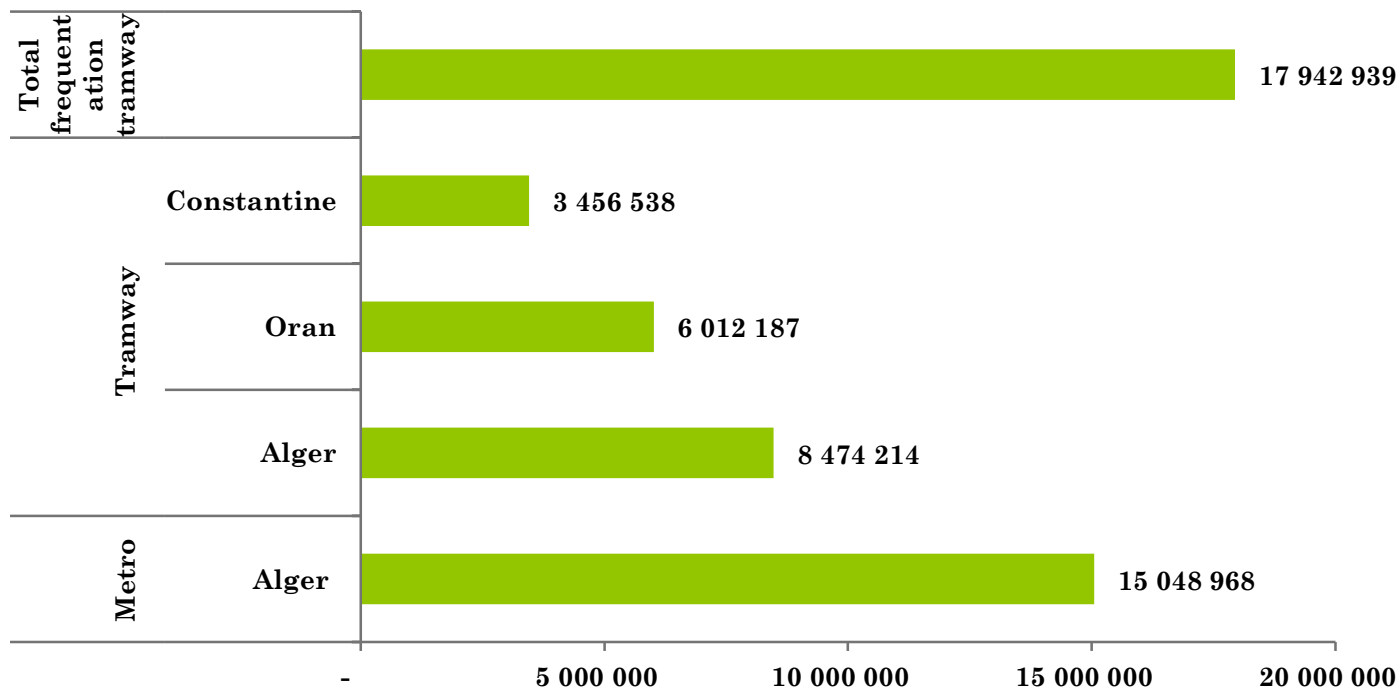


# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN



QUELQUES CHIFFRES SUR LA FRÉQUENTATION DU METRO ET DU TRAMWAY

## Taux de Fréquentation du Metro et du Tramway Total des passagers au 1er sem 2017

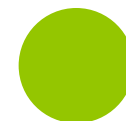
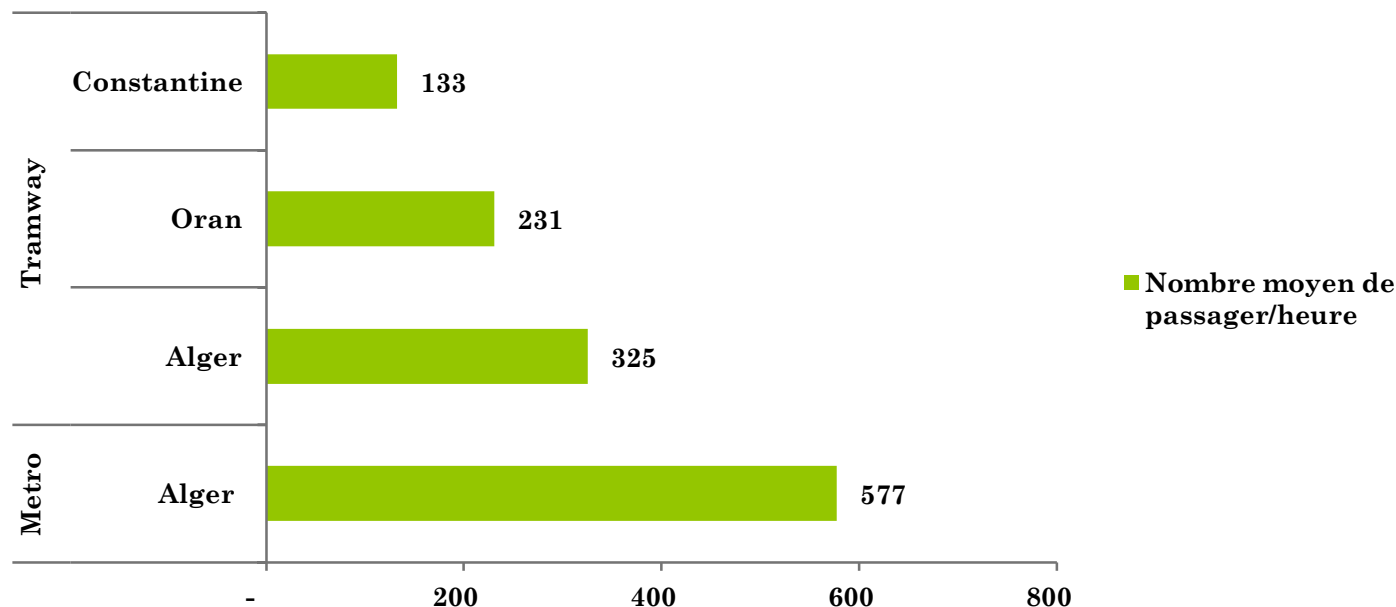


# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN



QUELQUES CHIFFRES SUR LA FRÉQUENTATION DU METRO ET DU TRAMWAY

## Taux de fréquentation par heure



# PROBLEMATIQUE



# DE QUOI SE PLAIGNENT LES USAGERS

- Désorganisation
- Irrespect des conditions d'exploitation
  - des lignes,
  - horaires,
  - Rotations,
  - Arrêts
  - Itinéraire
- Conditions de voyage :
  - Surcharge
  - Promiscuité
  - Hygiène
  - Manque de professionnalisme ( conduite dangereuse –conduite inconfortable - non respect des arrêts – démarrage intempestives)
  - Attitudes négatives
  - Civisme du personnel et des usagers
  - Etat du véhicule



# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT EN COMMUN



## QUALITÉ (VÉHICULE / CONTROL TECHNIQUE)

- La qualité des véhicules : certains transports en commun sont non conformes à la réglementation pour ce qui concerne les normes d'ergonomie et de mécanique.
- Le control technique : certains transports en commun sont très mal en point et défectueux. Pourquoi l'obligation du control technique n'est pas faite d'une manière plus fréquente ?



# ETAT DES LIEUX DU TRANSPORT PUBLIC

## SERVICE (CHAUFFEUR / RECEVEUR / RESPECT DES CLIENTS)



- Le service laisse a désirer du coté du personnel chargés du transport en commun, a ce propos les chauffeurs sont parfois jeunes et inexpérimentés et certains receveurs n'ont pas de savoir vivre .
- Il y a un laisser aller pour ce qui concerne le service qui ne correspond à aucun critère de civisme



# ÉTAT DES LIEUX DU TRANSPORT PUBLIC



SÉCURITÉ (CONDUITE / ITINÉRAIRE /HORAIRE DE PASSAGE/  
ÉTAT DES ROUTES/ RESPECT DU CODE DE LA ROUTE)

- La sécurité des personnes est presque ignoré
- Les itinéraires ne sont pas respectés
- Les horaires de passage sont aléatoire
- L'état des routes dans certains quartiers est lamentable.
- La conduite laisse à désirer avec non respect du code de la route qui dans la majorité des cas est la cause principal d'accidents mortels.





# RAPPEL DU CADRE REGLEMNTAIRE



## QUE DIT LA LOI :

- La loi
- Les décrets
- Les cahier des charges des transporteurs

Et les missions de l'Autorité organisatrice des transports urbains (AOTU) sont définis dans le décret exécutif n° 12-109



# QUE DIT LA LOI:



- Référence des textes applicables  
**Loi n° 01-13 du 7 août 2001 portant orientation et organisation des transports terrestres.**
- **Décret exécutif n° 04-415 du 20 décembre 2004** fixant les conditions de délivrance des autorisations d'exercice des activités de transport routier de personnes et de marchandises.
- **Arrêté du 11 août 2007 portant cahier des charge** type fixant les conditions d'exploitation des services publics réguliers de transport routier de personnes + Cahier des charges.



# LOI N° 01-13 DU 7 AOÛT 2001



- Définissant les principes et les règles générales relatives aux modes de transports, à l'organisation des transports, aux infrastructures et équipements, aux infractions et aux sanctions, *la loi 01-13 reconnaît les transports comme un service - public en sachant que cette dernière est désignée comme une activité d'intérêt général fonctionnant selon trois principes de base :*
  - *continuité,*
  - *égalité et*
  - *mutabilité.*



# LOI N° 01-13 DU 7 AOÛT 2001



- La satisfaction du droit au transport est reconnu par la loi n° 01-13 pour tout un chacun. L'article 4 de cette loi stipule que *le système des transports terrestres doit viser à rendre effective, la satisfaction des besoins des citoyens en transport dans les conditions les plus avantageuses pour la collectivité nationale et pour les usagers en termes de:*
  - *Sécurité,*
  - *Disponibilité de moyens de transport,*
  - *Coût,*
  - *Accessibilité,*
  - *Prix*
  - *Qualité de service*



# RÈGLEMENTATION *EN INTERNE*

## CONDITIONS D'EXPLOITATION

Pour accéder à la profession de transporteur, les opérateurs privés doivent répondre à des conditions de :

- sécurité,
- de qualification professionnelle,
- de moyens de transport,
- de conditions d'exploitation et de travail et
- de qualité de service.

Ces conditions sont fixées par voie réglementaire.



# RÈGLEMENTATION



## OBLIGATIONS LIEES AUX CONDITIONS DU TRANSPORT

Le transporteur est tenu de :

- souscrire une police d'assurance.
- assurer la continuité et la régularité du service public, notamment en matière d'horaires, de fréquences, d'itinéraires et de points d'arrêt, conformément à la fiche d'horaires et d'itinéraires.
- assurer aux voyageurs en cas d'interruption de parcours (panne, accident] la continuité du trajet avec un autre véhicule.



# RÈGLEMENTATION



## OBLIGATIONS LIEES AUX CONDITIONS DU TRANSPORT

- faire monter et descendre les voyageurs aux points d'arrêt portés sur les fiches d'horaires et d'itinéraires.
- utiliser un véhicule approprié, bien identifié, affichant de façon lisible sa destination, le nombre de places autorisées.
- respecter les règles d'hygiène et de sécurité, passer les contrôles techniques, disposer d'une pharmacie, d'un extincteur et d'un triangle de pré signalisation.
- interdire le transport des animaux qui ne sont pas en cage



# RÈGLEMENTATION



## OBLIGATIONS D'INFORMATION

- Le transporteur doit obéir aux règles générales d'information sur les conditions du transport et les prix.
- Les opérations de transport terrestre doivent donner lieu à un contrat qui est, bien entendu, un contrat d'adhésion,



# RÈGLEMENTATION



**Le transporteur doit** Informer par tous moyens et en permanence les usagers sur les conditions générales de transport en matière de

- délais,
- de fréquences et
- d'horaires

« Les services publics réguliers sont les services qui obéissent à un itinéraire, à un horaire et à une fréquence déterminés et affichés à l'avance, prenant et laissant des passagers en des points désignés et matérialisés le long des itinéraires » Article 26 de la Loi n° 01-13 du 7 août 2001



# RÈGLEMENTATION



## **Le transporteur doit**

- Afficher les tarifs en vigueur à son bord et les respecter. Les tarifs peuvent être fixés par voie réglementaire pour garantir l'accessibilité à tous les citoyens.
- Délivrer un titre de voyage et en garder la souche.
- En cas de non-respect de ces obligations, l'autorisation d'exploitation de 3 ans peut lui être retirée sans préjudice des sanctions que peut lui infliger les autorités de contrôle.



# RÈGLEMENTATION



## QUI CONTACTER EN CAS DE PLAINTE ?

Si vous estimez que les transports en bus de votre région ou de votre commune ne répondent pas aux exigences énoncées plus haut, notamment en termes de régularité du service public et de sécurité, vous pouvez le signaler aux autorités compétentes:

- **Pour les transports au sein de la wilaya : au Directeur des transports de wilaya, au Wali.**
- **Pour les transports au niveau inter-wilayas et nationaux : au Ministère chargé des Transports.**
- **Pour un conseil ou une aide afin de constituer un dossier de plainte : une association locale de protection des consommateurs, celle ci pourra notamment regrouper toutes les plaintes relatives à un même transporteur pour une meilleure efficacité.**



# AUTORITÉ DE RÉGULATION



- L'autorité de régulation des transports algériens fut instituée par la loi n°02/11 du 24 décembre 2002 portant loi de finances pour l'année 2003 et se verra dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.
- Ses ressources proviennent de la quote-part des produits de concessions d'infrastructures fixée par la loi de finances et de toute autre ressource affectée par l'Etat



# CRÉATION DE AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS URBAINS AOTU



- Au niveau territorial, bien que la réglementation (loi 01-13) fût claire en matière de création d'une instance indépendance de régulation des transports urbains, cependant à défaut de l'inexistence de texte d'application, cette fonction était pendant longtemps assurée par la direction des transports de wilaya qui cumule les fonctions d'organisation et de régulation des Transport Publics Local.
- Il faut attendre l'année 2012 pour qu'un texte d'application soit adopté : le décret exécutif n° 12-109 fixant l'organisation, le fonctionnement et les missions de l'autorité organisatrice des transports urbains (AOTU) en précisant sa nature juridique, son siège et son objet.



# AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS URBAINS



Le décret exécutif n° 12-109 fixant l'organisation, le fonctionnement et les missions de l'autorité organisatrice des transports urbains (AOTU)

**Art. 5. L'autorité a pour mission l'organisation et le développement des transports publics de voyageurs à l'intérieur d'un périmètre de transport urbain.**

Elle est chargée, notamment :

- de définir les lignes et les réseaux de transports publics de voyageurs à exploiter, faisant partie du plan de transport urbain, et de déterminer avec précision les liaisons à desservir et, si besoin est, leur ajustement et modification,



# AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS URBAINS

Elle est chargée , notamment :

- de déterminer l'offre de service du transport par ligne et sur l'ensemble des réseaux de transport public de voyageurs relevant de son territoire de compétence, notamment l'itinéraire, l'implantation des stations, les fréquences, les horaires de passage et les amplitudes horaires,
- de définir les normes de qualité de service du transport public de voyageurs, notamment la régularité, la propreté, la disponibilité de l'information aux voyageurs, la sécurité et la lutte contre la fraude,
- de coordonner les services de l'ensemble des modes de transport public de voyageurs qui interviennent dans son périmètre de transport urbain, et de développer des mesures visant à favoriser l'inter-modalité,



# AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS URBAINS



Elle est chargée , notamment :

- de réaliser ou de faire réaliser des études d'avant-projets de tarification visant la création d'une tarification coordonnée, l'intégration tarifaire entre les différents modes de transport public de voyageurs de son périmètre de transport urbain, pouvant requérir un système de billettique cohérent et de les soumettre au ministre des transports,
- de la gestion de la communauté tarifaire,



# AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS URBAINS



Elle est chargée , notamment :

- d'identifier les contraintes et sujétions de service public et les compensations financières éventuelles y afférentes à allouer aux exploitants des services de transport public de voyageurs effectués dans son périmètre de transport urbain,
- d'entreprendre toutes les actions visant à améliorer la qualité des services du transport public de voyageurs, notamment la sécurité, l'installation d'équipements destinés aux personnes à mobilité réduite, l'information en temps différé et en temps réel aux voyageurs dans les infrastructures d'accueil et de traitement des voyageurs (gares, stations, stations d'échanges intermodales)





# PROPOSITIONS DE L'ASSOCIATION EL AMAN



# PROPOSITIONS DE L'ASSOCIATION



- Introduction des sanctions pécuniaires pour le non respect des obligations édictés par les cahiers des charges et par la réglementation
- Réaliser des contrôles plus fréquents pour l'examen de la salubrité – sécurité – l'état techniques des véhicules
- Renforcer les conditions de recrutement des conducteurs (Age de conduite– control physique et mental)
- Contrôler le respect des délais d'attente et de repos des véhicules et du personnel,
- Contrôler le respect des tarifs et des itinéraires
- Favoriser l'introduction des nouvelles technologies comme moyen de control,



# PROPOSITIONS DE L'ASSOCIATION



- Introduire des incitations économiques pour le développement de sociétés de transport privées avec un cahier des charges spécifique (regroupement des opérateurs privés)
- Eradication ou régularisation des taxis clandestins par des autorisations spécifiques,
- Création de sociétés de taxis (avec différents niveaux de confort)



# PROPOSITIONS DE L'ASSOCIATION



Planifier pour répondre aux besoins futurs

- Une plus grande disponibilité des transports (itinéraire- régularité ect,)
- Une diversité dans les moyens de transport
- La mise en place d'infrastructures modernes et confortables ( gares – trains- tramway- Bus),



## PROPOSITIONS DE L'ASSOCIATION



- Développement des réseaux de transport terrestre (routes –autoroutes- réseaux ferroviaires- métro-tramway – téléfériques)
- Réengagement de l'Etat dans le transport terrestre par les sociétés nationales



جمعية الأمان لحماية المستهلك الجزائر  
Association **El Aman** pour la  
Protection des Consommateurs

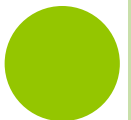


## SONDAGE D'OPINION SUR LE TRANSPORT EN COMMUN

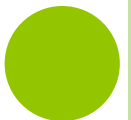
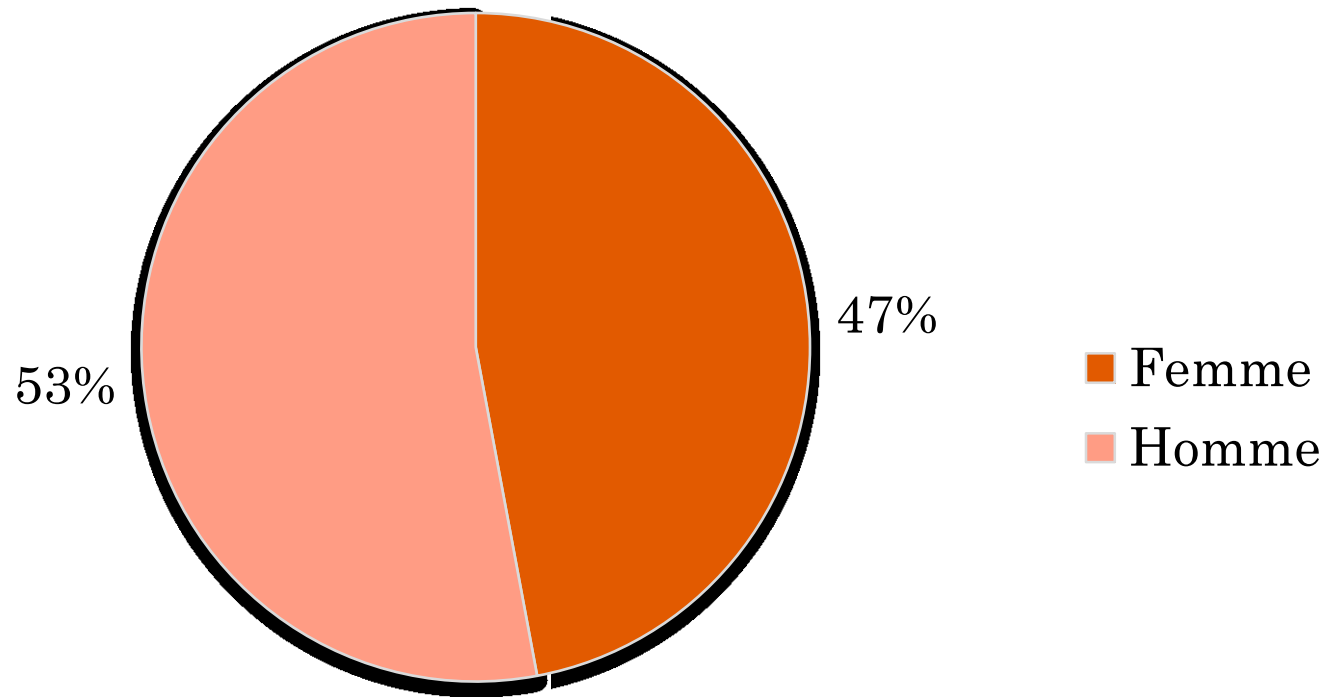


Le sondage suivant a été réalisé sur un échantillon de 102 personnes dans la wilaya d'Alger sur la période allant du 15/09/2017 au 15/10/2017

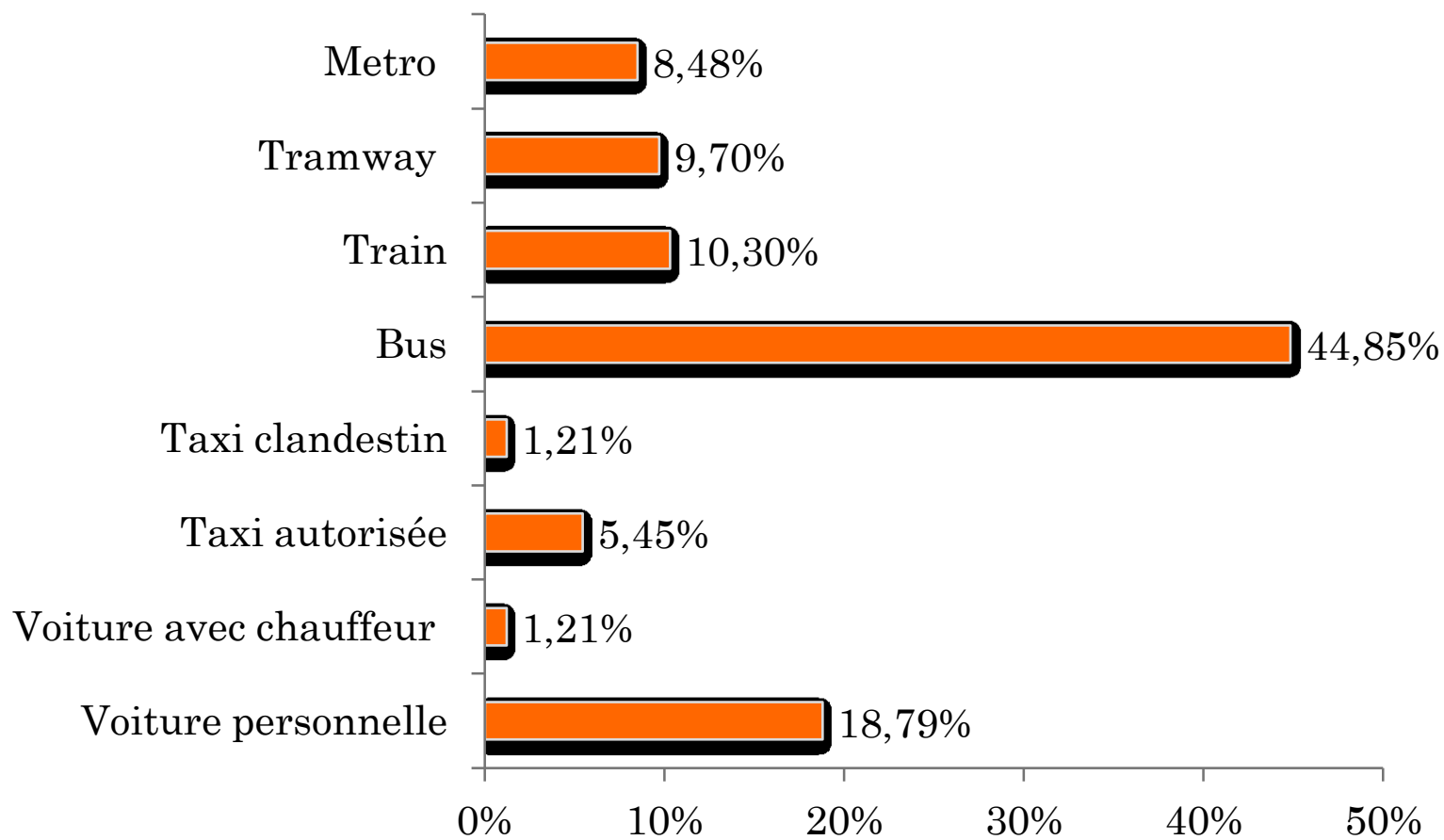
Les résultats sont présentés dans les diapositifs suivants



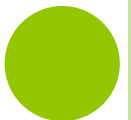
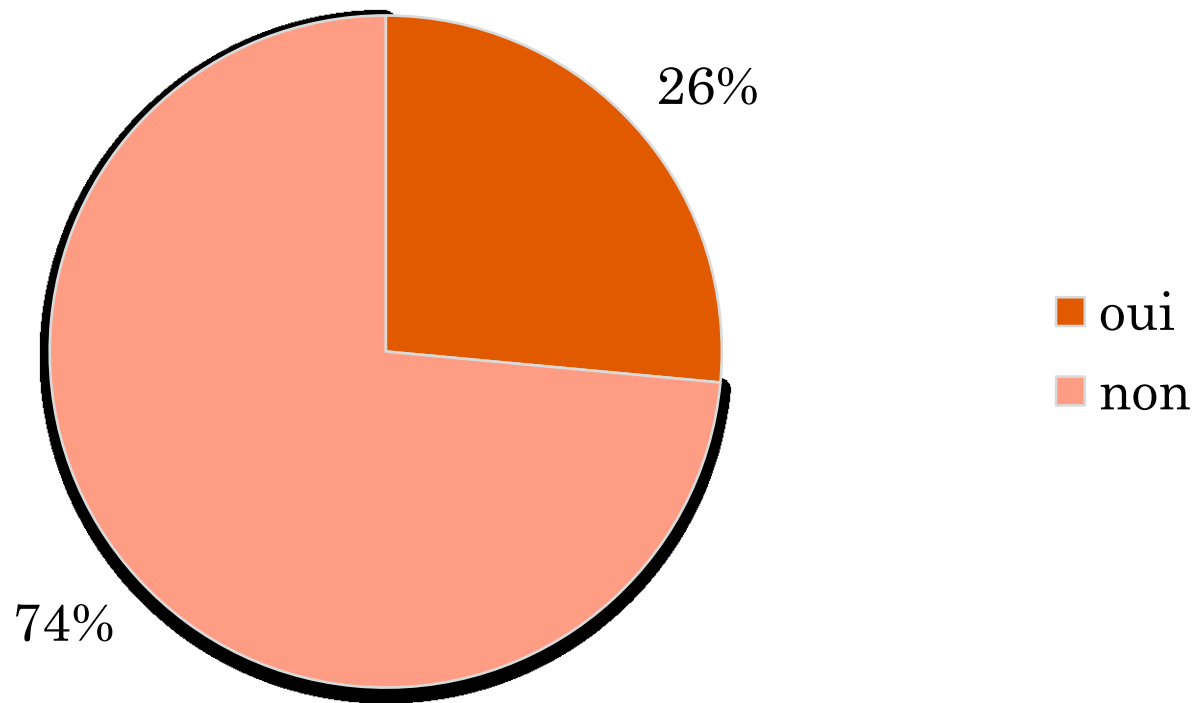
## Répartition des personnes par sexe



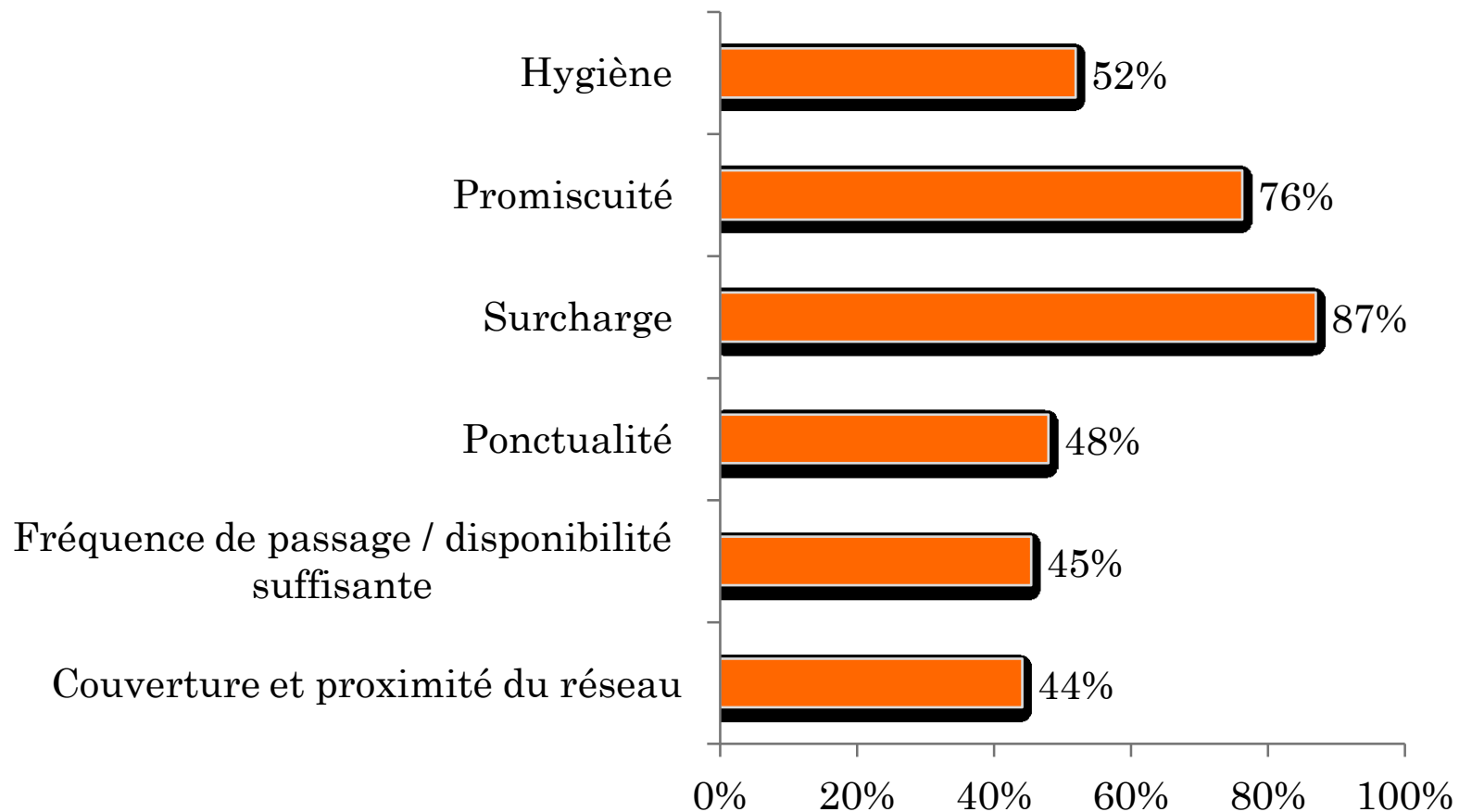
## Le moyen de transport le plus utilisé selon les réponses



## Etes vous satisfait par votre moyen de transport ?

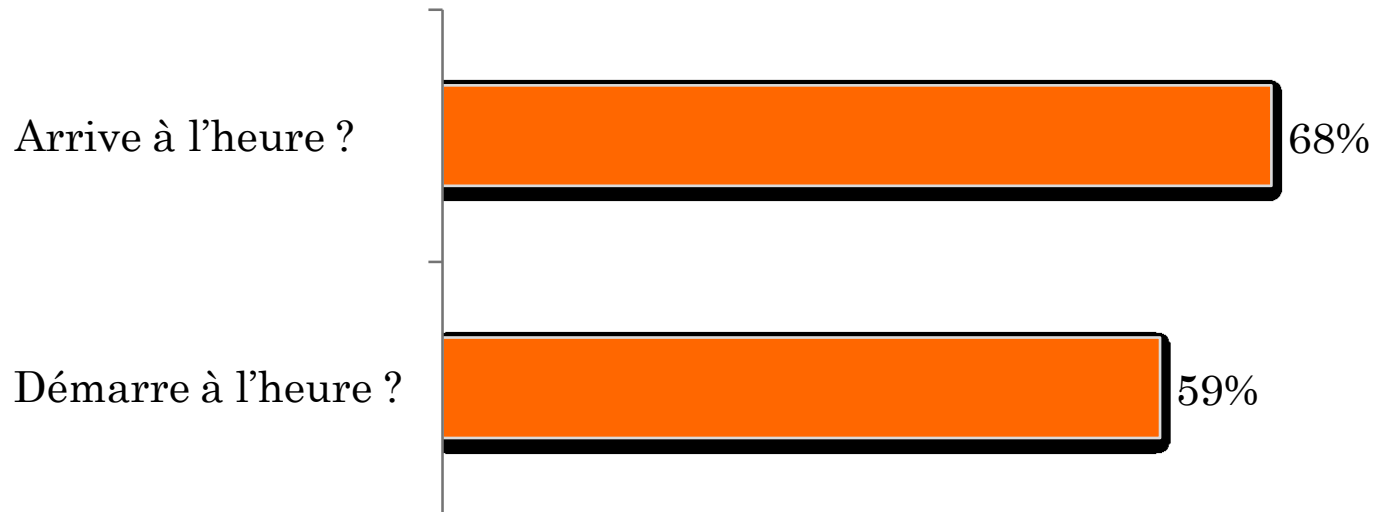


## Problèmes rencontrés dans les transports en commun Personnes interrogés ayant répondu par oui

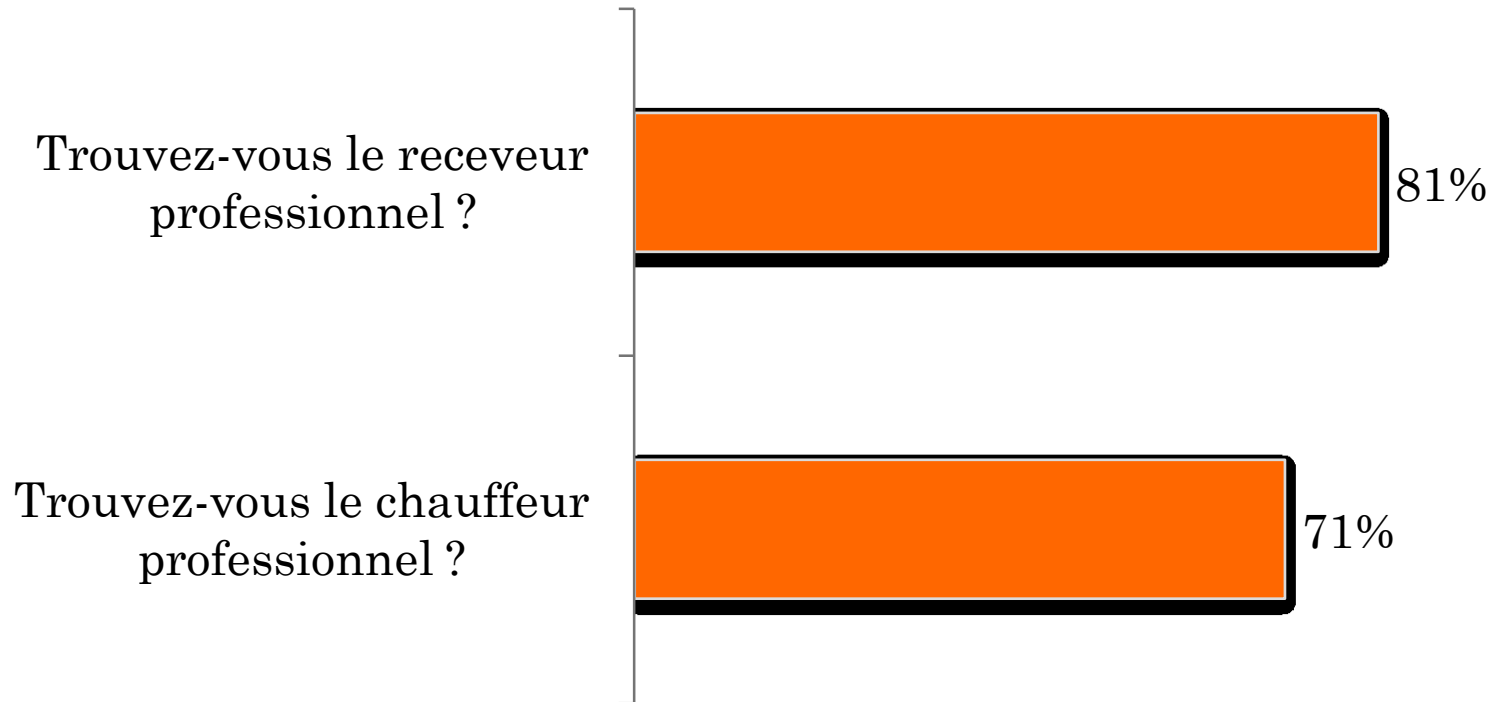


## Problèmes de ponctualités

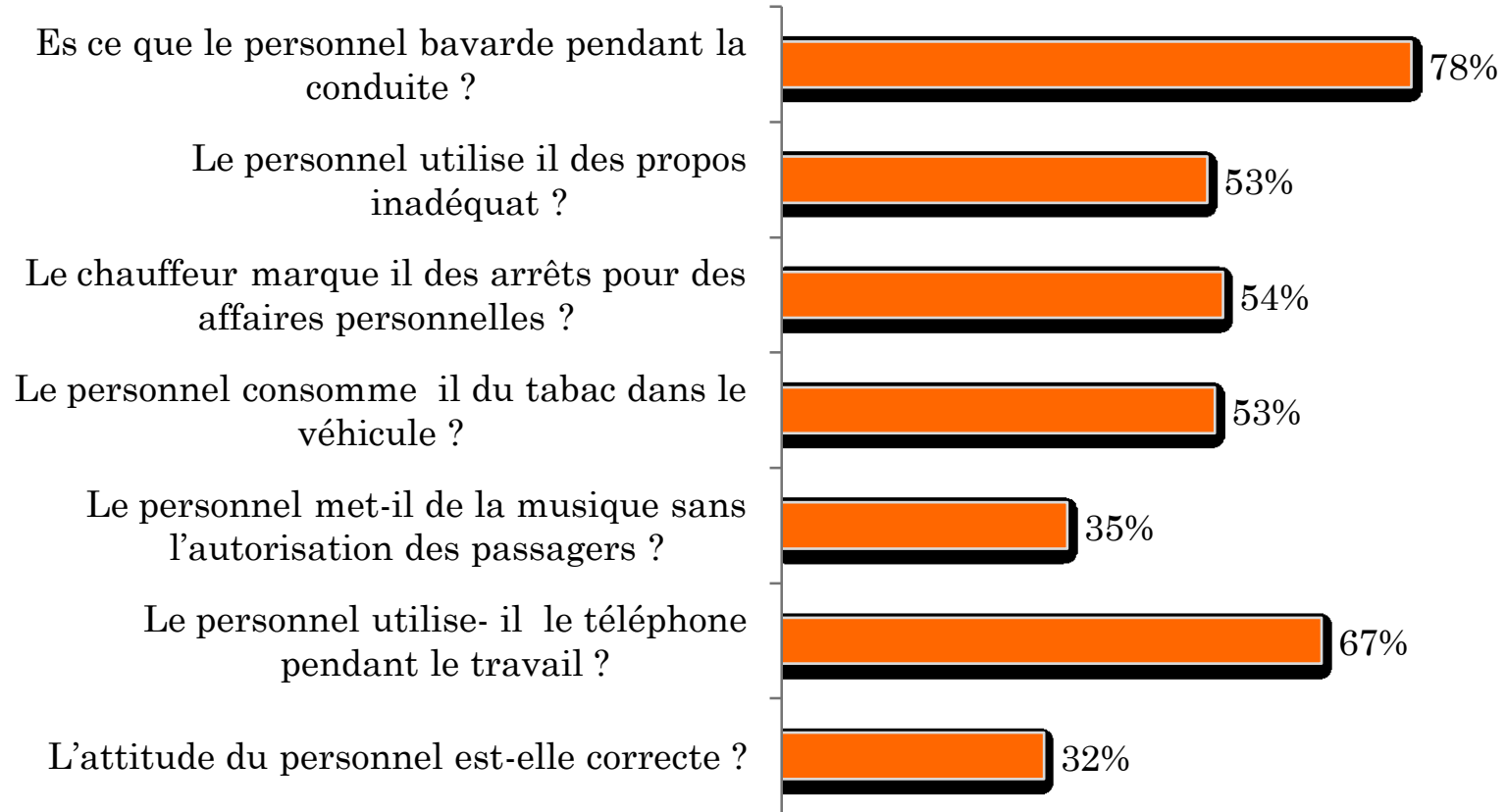
Personnes interrogés ayant répondu par non



## Opinions sur le professionnalisme du personnel Personnes interrogés ayant répondu par non

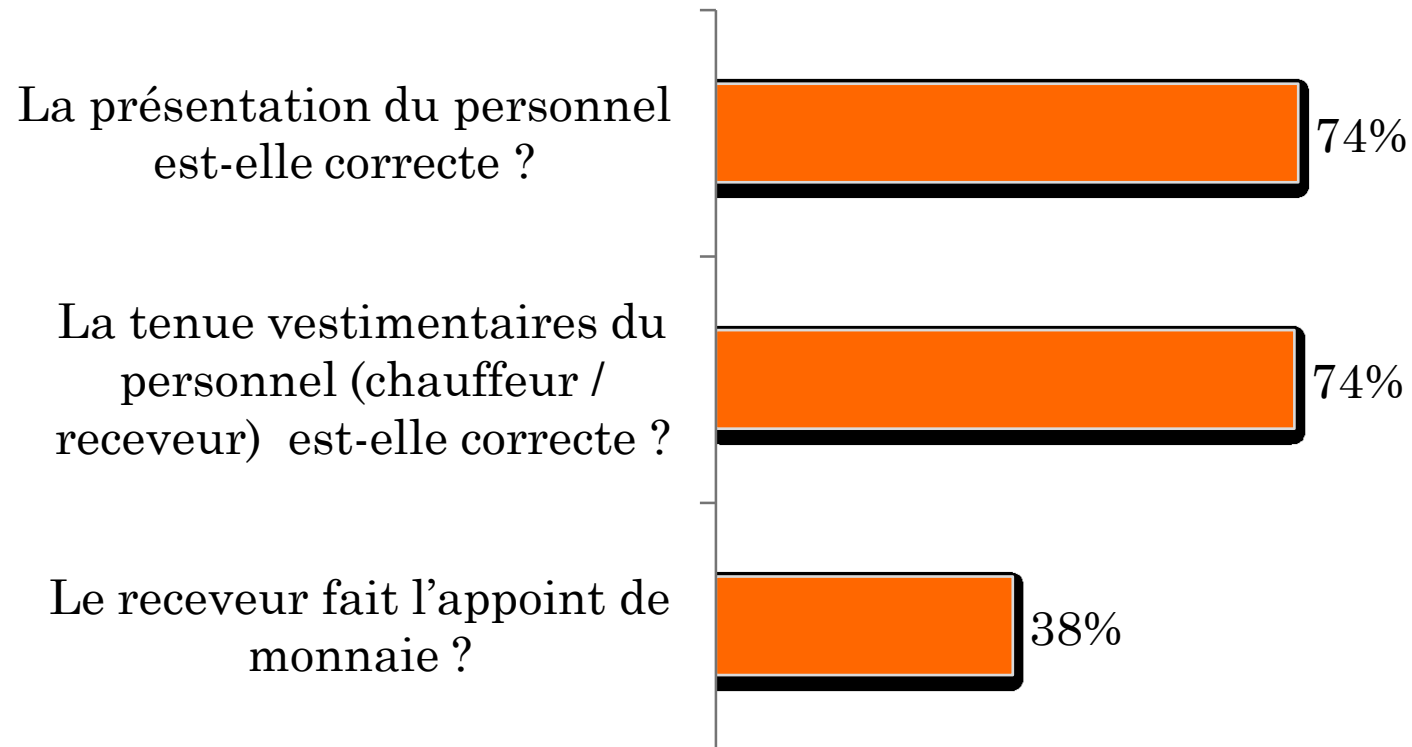


## Opinions sur le comportement du personnel Personnes interrogés ayant répondu par oui

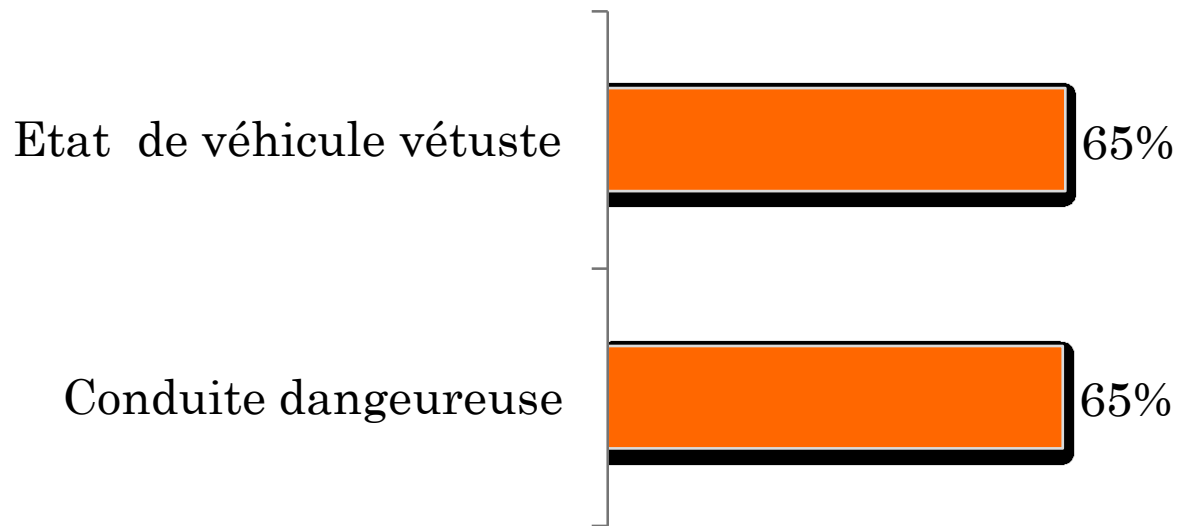


## Opinions sur la présentation du personnel

### Personnes interrogés ayant répondu par non



## Opinions positifs sur la Sécurité et l'Etat de roulement



## Opinions sur la qualité des véhicules des transports en commun

