



Association Citoyenne de Défense des Intérêts Collectifs

Campagne « Train sans souffrance »

Enquête de satisfaction des usagers du train entre Yaoundé et Ngaoundéré

RAPPORT

Août 2010

Table des Matières

I. INTRODUCTION.....	3
II. DEROULEMENT DE L'ENQUETE	4
2.1. Suivi du respect des horaires.....	4
2.2. Sondage auprès de voyageurs.....	4
III. RESULTATS DE L'ENQUETE.....	5
3.1. Description de l'échantillon.....	5
3.2. Appréciation des conditions d'acquisition des titres de transport	6
3.3. Appréciation des conditions d'accueil des passagers dans les gares (entrée, salle d'attente, communication, etc.)	7
3.4. Appréciation du confort dans les wagons (sièges, toilettes, lits, porte bagages, etc.)	8
3.5. Appréciation du prix du transport par train entre Yaoundé et N'Gaoundéré	9
3.6. Appréciation du respect des horaires de départ.....	9
3.7. Alternative au transport par train	10
3.8. Dédommagement des passagers	11
IV. CONCLUSION	11

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Répartition des enquêtés par sexe, et selon la fréquence de voyage.....	5
Tableau 2 : Répartition des enquêtés par tranche d'âge et selon la fréquence de voyage.....	6
Tableau 3 : Répartition des enquêtés par classe de train et par tranche d'âge	6
Tableau 4 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon le genre	6
Tableau 5 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon la classe des passagers	7
Tableau 6 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon la fréquence des voyages	7
Tableau 7 : Appréciation des conditions d'accueil des passagers dans les gares	8
Tableau 8 : Appréciation du confort dans les wagons selon le genre.....	8
Tableau 9 : Appréciation du confort dans les wagons selon la classe des passagers	8
Tableau 10 : Appréciation du prix du transport par train selon la classe des passagers	9
Tableau 11 : Appréciation du respect des horaires de départ.....	9
Tableau 12 : Alternative au transport par train	11
Tableau 13 : Dédommagement des passagers.....	11

I. INTRODUCTION

Le transport ferroviaire au Cameroun, jadis le seul mode de transport interurbain viable avant l'avènement des routes interurbaines, occupe encore aujourd'hui une place prépondérante en ce qui concerne les échanges entre le grand nord et le grand sud. Ceci est d'autant plus justifié qu'il n'existe pas de tronçon routier viable et fiable permettant de relier ces deux grandes régions du pays. Par conséquent le train devient presque incontournable. Cependant il faut dire que voyager par train ressemble à un véritable supplice, car les problèmes rencontrés par les passagers sont multiples et se situent à tous les niveaux de la chaîne. Parmi les problèmes couramment rencontrés on peut citer :

- l'augmentation continue des coûts du transport des personnes et des marchandises,
- l'absence d'informations et de dispositions logistiques adéquates en vue de faciliter l'achat des tickets de transport par les populations des régions éloignées,
- l'arnaque des populations par un réseau organisé autour des guichets qui crée et entretient la surenchère dans la vente des billets,
- les mauvaises conditions d'accueil et d'embarquement des passagers dans les gares,
- le non respect des horaires de voyage, auquel s'ajoutent des retards importants,
- les surcharges des passagers dans les wagons, particulièrement les wagons de 2^{ème} classe
- l'absence d'hygiène et de sécurité dans les wagons,
- le coût élevé des services de restauration dans le train,
- les accidents réguliers et souvent mortels sur le trajet yaoundé-ngaoundéré-yaoundé.

L'ACDIC (Association Citoyenne de Défense des Intérêts Collectifs) ayant constaté que dix ans après la signature de la convention de concession (privatisation) du domaine ferroviaire entre la Société CAMRAIL et l'Etat du Cameroun les pratiques et les problèmes souvent décriés avaient encore cours, a décidé de contribuer à changer cette situation à travers une campagne de plaidoyer intitulée « Campagne train sans souffrance ». A la suite de l'atelier de planification stratégique tenu à Ngaoundéré du 17 au 19 mars 2010, les membres de l'ACDIC ont rédigé un mémorandum pour sensibiliser et interpeller les principaux détenteurs d'enjeux en vue de résoudre les différentes difficultés rencontrées. Une campagne de sensibilisation et d'information a été organisée et menée courant mars 2010 aux fins de tirer la sonnette d'alarme sur la situation.

En réaction à cette action, la société CAMRAIL a entrepris de mener un certain nombre de réformes annoncées à grande pompe. Notamment, l'achat de nouvelles voitures (locomotives et wagons), l'aménagement des salles d'attente, l'organisation des conditions d'accueil dans les gares, etc. Compte tenu de l'ampleur des problèmes identifiés, le comité de pilotage de la campagne lancée par l'ACDIC affirme que les réformes annoncées sont insuffisantes. Dans sa lancée, le comité de pilotage de la « campagne train sans souffrance » de l'ACDIC a décidé de réaliser une enquête de satisfaction auprès des voyageurs par train, plusieurs mois après la mise en œuvre des réformes.

L'enquête avait pour objectif d'obtenir des informations de première source sur l'appréciation que se font les voyageurs, utilisateurs des services offerts par CAMRAIL sur le trajet Yaoundé – N'Gaoundéré, sur la qualité desdits services. Les résultats attendus devaient alimenter la réflexion et les discussions en vue de la mise en œuvre des actions adéquates visant à améliorer les conditions de transport par train sur le trajet concerné.

Cette enquête, financée par le PASOC, programme de l'Union européenne, a été confiée à un expert consultant, qui avec l'appui technique de l'ACDIC, avait pour mission d'organiser, de coordonner, d'assurer la collecte et l'analyse des données.

II. DEROULEMENT DE L'ENQUETE

L'enquête a été réalisée sur la période juin-juillet 2010. Elle était composée de deux volets : le suivi du respect des horaires de départ et d'arrivée des trains en partance de Yaoundé à destination de N'Gaoundéré, et l'administration d'un questionnaire auprès des voyageurs.

2.1. Suivi du respect des horaires

Ce volet de l'enquête a consisté à suivre le trafic c'est-à-dire à relever les heures de départ et d'arrivée des trains sur toute la période choisie. Tous les jours, les enquêteurs relevaient sur une fiche, l'heure de départ et l'heure d'arrivée des trains en partance et en provenance de N'Gaoundéré à la gare de Yaoundé.

Les fiches remplies ont été par la suite saisies et traitées par le logiciel Excel en vue d'observer les écarts dans le respect des horaires.

2.2. Sondage auprès de voyageurs

Le sondage a été réalisé auprès d'un échantillon de voyageurs utilisateurs des services de la Société CAMRAIL sur le trajet Yaoundé – N'Gaoundéré – Yaoundé. Les enquêtés ont été rencontrés à la gare de Yaoundé tous les jours à l'arrivée et au départ des trains pendant un mois. Cette démarche visait à garantir que les personnes interviewées donnent des réponses sur la base de l'expérience qu'elles ont vécues. Ces personnes étaient triées au hasard à la

sortie de la gare voyageur. Les coordonnées du titre de voyage présenté par l'enquêté faisait fois de ce qu'il a effectivement fait le trajet dans le train entré en gare quelques instants auparavant.

Le formulaire d'enquête a été administré aux voyageurs de trois tranches d'âge à savoir : les moins de 20 ans, les 20-40 ans et les plus de 40 ans. Ceci ayant pour objectif de déceler la perception que chaque tranche d'âge a de la qualité du service offert par CAMRAIL, compte tenu de la différence des capacités et de la résistance physique qui les caractérise. Ce formulaire d'enquête portait sur 10 questions réparties en trois groupes essentiels à savoir :

- (i) l'identification et la catégorisation des voyageurs : l'identité de l'enquêté (nom, âge, la fréquence des voyages, la classe dans laquelle l'enquêté a voyagé, etc.)
- (ii) l'appréciation des conditions d'accueil et de traitement des passagers : achat des billets, état des salles d'attente, réparation des dommages, etc.
- (iii) l'appréciation du voyage : confort dans les wagons, prix du transport par train, le respect des horaires tant au départ qu'à l'arrivée, choix alternatif du moyen de transport,

III. RESULTATS DE L'ENQUETE

3.1. Description de l'échantillon

L'échantillon des enquêtés est constitué de 74% d'hommes et 26% de femmes, parmi lesquels 38% prenaient le train pour la première fois, 21% pour la deuxième fois et 41% plus de deux fois. C'est dire que 62% des enquêtés avaient déjà voyagé au moins deux fois par train sur ce trajet, d'où la pertinence des avis recueillis (voir tableau 1).

Nombre de Voyage	Homme	Femme	Total général	%
Une fois	89	49	138	38%
Deux fois	60	18	78	21%
Trois fois	33	9	42	12%
Plusieurs fois	87	19	106	29%
Total général	269	95	364	100%
%	74%	26%	100%	

Tableau 1 : Répartition des enquêtés par sexe, et selon la fréquence de voyage

D'autre part, l'échantillon est constitué à 69% de personnes dont l'âge est compris entre 20 et 40 ans, soit la tranche de la population la plus active et dynamique tel que présenté dans le tableau ci-après. Ceci démontre l'importance de ce moyen de locomotion dans les échanges économiques et socioculturels entre les régions septentrionales et le reste du pays.

Nombre de voyage	> 20 ans	20ans< > 40 ans	< 40ans	Total général
Une fois	29	100	9	138
Deux fois	10	55	13	78
Trois fois	3	29	10	42
Plusieurs fois	4	68	34	106
Total général	46	252	66	364
%	13%	69%	18%	

Tableau 2 : Répartition des enquêtés par tranche d'âge et selon la fréquence de voyage

Par ailleurs il faut noter que 80% de l'échantillon était constitué des passagers voyageant en 2^{ème} classe, voir tableau 3 ci-dessous.

Question 2	> 20 ans	20ans< > 40 ans	< 40ans	Total général
2ème Classe	36	204	52	292
1ère Classe	10	44	13	63
Wagon Lit		4	1	5
Total général	46	252	66	364

Tableau 3 : Répartition des enquêtés par classe de train et par tranche d'âge

Conclusions : Il se dégage qu'une attention particulière doit être portée à la deuxième classe qui constitue le gros du trafic.

3.2. Appréciation des conditions d'acquisition des titres de transport

La majorité des personnes interrogées affirment que les conditions d'acquisition des tickets ne sont pas faciles. 62% des enquêtés estiment que les conditions d'achat des tickets ne sont pas appropriées, voire qu'elles sont compliquées et mal organisées, contre 38% qui affirment que ces conditions sont faciles (voir tableau 4).

Appréciation conditions achat ticket	Homme	Femme	Total général	%
Facile	107	30	137	38%
Compliqué	105	46	151	41%
Mal organisé	49	15	64	18%
Autre	8	4	12	3%
Total général	269	95	364	100%

Tableau 4 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon le genre

La ventilation par classe nous donne les pourcentages suivants : 37% des passagers voyageant en 2^{ème} classe sont d'avis que les conditions d'acquisition des titres de transport sont compliquées voire mal organisées ; c'est aussi l'avis de 40% des passagers de 1^{ère} classe et 20% de passagers voyageant dans les wagons lits (voir tableau 5).

Question 3	2ème Classe	%	1ère Classe	%	Wagon Lit	%	Total général
Facile	109	37%	27	40%	1	20%	137
Complicqué	118	40%	30	45%	3	60%	151
Mal organisé	54	18%	9	13%	1	20%	64
Autre	11	4%	1	1%		0%	12
Total général	292	100%	67	100%	5		364

Tableau 5 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon la classe des passagers

71% des passagers ayant voyagé par train une fois dans les trois mois précédants l'enquête affirment que les conditions d'acquisition des billets ne sont pas appropriées. C'est aussi l'avis de 68% de ceux ayant voyagé deux fois, et 51% de ceux ayant voyagé plus de deux fois (voir tableau 6).

Question 3	Une fois	%	Deux fois	%	Plus de 2 fois	%	Total général
Facile	40	29%	25	32%	72	49%	137
Complicqué	66	48%	30	38%	55	37%	151
Mal organisé	26	19%	21	27%	17	11%	64
Autre	6	4%	2	3%	4	3%	12
Total général	138	100%	78	100%	148	100%	364

Tableau 6 : Appréciation des conditions d'acquisition des tickets selon la fréquence des voyages

Des résultats de l'enquête sur cette question, il se dégage que l'acquisition d'un ticket de transport par train relève d'un véritable parcours du combattant. Les enquêtés disent avoir été victimes d'arnaque, de mafia et de magouille. Il y en a qui disent avoir passé plusieurs jours à Ngaoundéré pour obtenir un ticket de transport et l'ont finalement acheté à 15.000 francs CFA au lieu de 10 000 FCFA pour une place en 2^{ème} classe. Il est aussi à noter l'ingérence des vigiles chargés de la sécurité dans les gares, dans les combines décrites par rapport au processus d'acquisition des titres de transport.

Certains passagers interrogés, surtout ceux de la tranche d'âge supérieur à 40 ans estiment qu'en comparaison du prix payé actuellement par les passagers, la qualité des services offerts n'est pas meilleure qu'avant la privatisation.

3.3. Appréciation des conditions d'accueil des passagers dans les gares (entrée, salle d'attente, communication, etc.)

38% des passagers affirment que les conditions d'accueil dans les gares ne sont pas bonnes (15% affirment qu'elles sont mauvaises, et 23% qu'elles sont médiocres). Ces pourcentages

sont presque identiques pour les passagers de toutes les classes de wagons (39% des 2^{ème} classe, 38% des 1^{ère} classe, et 40% des wagons lits).

Accueil	Homme	Femme	Total général	%
Mauvaise	37	19	56	15%
Médiocre	66	19	85	23%
Passable	139	45	184	51%
Bonne	27	12	39	11%
Total général	269	95	364	100%

Tableau 7 : Appréciation des conditions d'accueil des passagers dans les gares

L'enquête nous a permis d'observer que le rapport passagers/personnel d'accueil était très faible. Par exemple pour l'achat des billets, au moment de l'enquête, il y avait une seule personne permanente dans la gare pour guider à la fois les passagers désirant faire des réservations pour la première classe, les wagon lits et ceux désirant acquérir un ticket de transport pour la deuxième classe. En salle d'attente, nous avons observés un désordre indescriptible dont se plaisent les bagagistes pour arnaquer les passagers.

3.4. Appréciation du confort dans les wagons (sièges, toilettes, lits, porte bagages, etc.)

43% de l'échantillon affirme que le confort dans les wagons n'est pas assuré. Il s'agit du confort des sièges, la propreté dans les toilettes, l'intimité dans les toilettes, le confort des lits et des portes bagages.

Confort dans les wagons	Homme	Femme	Total général	%
Mauvaise	77	23	100	27%
Médiocre	43	15	58	16%
Passable	124	43	167	46%
Bonne	25	14	39	11%
Total général	269	95	364	100%

Tableau 8 : Appréciation du confort dans les wagons selon le genre

C'est aussi l'avis de 47% des passagers de 2^{ème} classe, 30% des 1^{ère} classe et 20% des wagons lits tel que le présente le tableau ci-dessous.

Confort dans les wagons	2ème classe	%	1ère classe	%	Wagon lit	%	Total général
Mauvaise	87	30%	12	18%	1	20%	100
Médiocre	50	17%	8	12%		0%	58
Passable	129	44%	36	54%	2	40%	167
Bonne	26	9%	11	16%	2	40%	39
Total général	292	100%	67	100%	5	100%	364

Tableau 9 : Appréciation du confort dans les wagons selon la classe des passagers

Les statistiques montrent pertinemment que le confort dans les wagons n'est pas la chose sur laquelle peut se vanter Camrail. En deuxième classe par exemple, au départ de Yaoundé ou de N'Gaoundéré, le nombre de places assises est plus ou moins respecté. Seulement, toutes les

places assises ou presque sont vendues au départ de Yaoundé ou N’Gaoundéré, sans tenir compte des places qui sont vendues dans les gares intermédiaires. Résultat, la surcharge reprend cours dans les gares intermédiaires, créant ainsi des conditions de voyage traumatisantes mettant en danger la santé et la sécurité de nombreux passagers.

Au-delà de la surcharge, il est aussi à noter que les sièges sont parfois cassés avec des revêtements déchirés, parfois mouillés. Les toilettes sont nauséabondes, avec des portes qui ne peuvent se fermer et comportant des trous dans certains cas, rendant impossible l’intimité pour les utilisateurs surtout en deuxième classe. Enfin, on n’y trouve pas de papier hygiénique.

3.5. Appréciation du prix du transport par train entre Yaoundé et N’Gaoundéré

42% des passagers affirment que le coût du transport est élevé. C’est l’avis de 41% des passagers de 2^{ème} classe, 51% des passagers de 1^{ère} classe et 20% des passagers de wagons lits.

Prix du transport	2ème classe	%	1ère classe	%	Wagon lit	%	Total général	%
Elevé	120	41%	32	51%	1	20%	153	42%
Abordable	170	58%	35	56%	4	80%	209	57%
Bas	2	1%		0%		0%	2	1%
Total général	292	100%	63	100%	5	100%	364	100%

Tableau 10 : Appréciation du prix du transport par train selon la classe des passagers

Pour mieux apprécier l’avis des enquêtés sur cette question, il faut tenir compte de deux variables : (i) Le faible pouvoir d’achat des camerounais, (ii) La qualité du service offert par CAMRAIL en comparaison au prix payé. De l’avis des enquêtés, malgré le faible pouvoir d’achat, les passagers trouveraient le coût du transport abordable si le service offert par CAMRAIL était à la hauteur de leurs attentes.

3.6. Appréciation du respect des horaires de départ

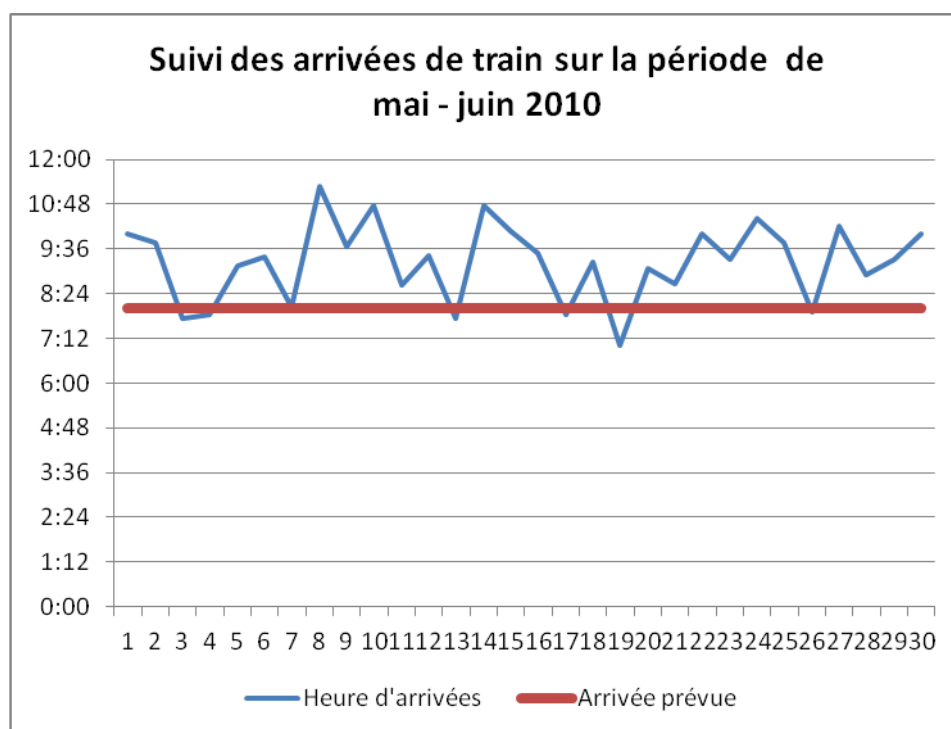
27% des passagers affirment que les horaires de départ ne sont pas respectés.

Respect des horaires de départ	Total	%
Mauvais	67	18%
Médiocre	32	9%
Passable	170	47%
Bon	95	26%
Total général	364	100%

Tableau 11 : Appréciation du respect des horaires de départ

L’observation desdits horaires sur la période de l’enquête montre que les heures de départ sont plus ou moins respectées. La moyenne des retards au départ des trains est de 9 minutes.

Par contre l'observation des arrivées montre une moyenne des retards de 1h14min. La plage des retards se situe entre 37 minutes et 3h16 minutes.



Graphique 1 : Suivi des arrivées de train sur la période mai - juin 2010

Si CAMRAIL essaie plus ou moins de respecter les horaires de départ, le tendon d'Achille sur la question reste le respect des horaires d'arrivée. A l'origine, selon les enquêtés : (i) des arrêts intempestifs en cours de route (i), des arrêts très longs dans les gares intermédiaires (ii). Ces retards sont assurément très dommageables pour de nombreux passagers qui ne sont jamais sûrs de pouvoir respecter leurs engagements familiaux, administratifs ou commerciaux (nous l'avons vu plus haut, ce moyen de transport est très utilisé par la tranche de la population active). L'autre cause du non respect des horaires d'arrivée est la vétusté des locomotives qui tombent le plus souvent en panne sur le trajet obligeant ainsi les passagers à attendre durant de longues heures l'arrivée d'une locomotive remorque.

3.7. Alternative au transport par train

74% des passagers affirment qu'ils ne choisiraient pas d'emprunter le train s'ils avaient un autre moyen de transport viable entre Yaoundé et Ngaoundéré. Le constat est clair les passagers ne sont pas satisfaits de la qualité de service qui leur est proposé par CAMRAIL. Les 26% de passagers qui affirment choisir le train justifient leur réponse par le fait que le train en temps que moyen de transport est plus sécurisant, compte tenu du phénomène des coupeurs de route, mais pas parce qu'ils sont satisfaits de la qualité du service.

Si vous aviez une autre possibilité, choisiriez-vous le train ?	Total	%
Oui	93	26%
Non	271	74%
Total général	364	100%

Tableau 12 : Alternative au transport par train

3.8. Dédommagement des passagers

58 passagers sur les 364 interrogés disent avoir déjà subi un dommage ; 5% seulement d'entre eux ont été dédommagés. Les dommages en question sont multifformes, il s'agit des défauts d'acheminement de marchandises, des déraillements, des pertes de bagages.

Avez-vous déjà subis un dommage ?	Avez-vous été dédommagés?	Total	% dédommagement
Oui	Oui	3	5%
	Non	55	95%
Total oui		58	100%
Non		0	306
Total général		364	

Tableau 13 : Dédommagement des passagers

IV. CONCLUSION

Au terme de cette enquête, de nombreuses données nous permettent d'affirmer avec force que les usagers de chemin de fer, particulièrement les voyageurs, sont insatisfaits de la qualité des services offerts par la société CAMRAIL.

Plus particulièrement, les problèmes identifiés par l'ACDIC dans le cadre de sa campagne « Train sans souffrance » et listés dans le mémorandum publié à cet effet restent d'actualité. Notamment :

- le coût élevé du transport des personnes et des marchandises,
- l'arnaque des populations,
- le non respect des horaires,
- les surcharges,
- l'absence d'hygiène et de salubrité :

Sans être exhaustifs, nous proposons un certain nombre de recommandations portant sur quatre piliers essentiels :

- (i) la simplification et la facilitation des conditions d'accès aux titres de transport (tickets, bordereaux, réquisitions),
- (ii) l'amélioration des conditions d'accueil et d'embarquement des passagers,
- (iii) l'amélioration des conditions de voyage,
- (iv) la réalisation effective des investissements nécessaires en vue de rénover les infrastructures (rails, voitures, locomotives, et autres installations fixes).