



M^{me} Éliane TEVAHITUA
Représentante à l'assemblée de Polynésie française

Taraho'i, le 07 août 2019

À

Monsieur René TEMEHARO
Ministre de l'Équipement et des transports terrestres

Objet : qualité des services urbains de transports de voyageurs et de scolaires en Polynésie française

Réf. : NF 281 – Transports de voyageurs et NF EN 13 816 « transport – logistique et services – Transport public de voyageurs – Définition de la qualité de service, objectifs et mesures.

Monsieur le ministre, ia ora na

En octobre 2018, le président FRITCH et le responsable de la société « Réseau de transport en commun de Tahiti » (SAS RTCT), M. Willy CHUNG SAO signaient la convention cadre relative à la délégation de service public du transport en commun régulier et scolaire sur l'île de Tahiti. Cette convention a pour ambition de satisfaire les besoins en déplacement de notre population et d'accompagner le développement économique et touristique de la Polynésie (cf. communiqué de presse de la présidence en date du 17 octobre 2018).

Ainsi, dans le cadre de cette convention, le Pays s'engageait à mettre en place des infrastructures attenantes au réseau routier (panneaux d'information sur poteaux ou abribus) tandis que le délégataire quant à lui s'engageait à renouveler le parc d'autobus tout en garantissant une meilleure lisibilité, ponctualité et fiabilité au réseau de transport en commun qu'il exploite en vertu de cette délégation de service publique. Elle s'articule autour des points suivants :

« –l'information voyageurs sera homogène, reconnaissable, ergonomique, facile à comprendre avec en particulier des versions en tahitien ;

–les véhicules seront équipés de GPS pour avoir une connaissance des kilométrages parcourus, pour suivre leur localisation par la cellule exploitation de ladite société lorsque les lignes se trouveraient perturbées. La géolocalisation permettra, également, d'informer en temps réel l'utilisateur en attente à l'arrêt de bus, sur son smartphone, de l'arrivée du prochain bus, et sur les temps d'attente.

–la billettique proposée sera facile d'utilisation pour le voyageur en particulier en situation de correspondance. Cette dernière permettra des remontées d'information en temps réel sur l'usage du réseau (fréquentation, recettes) directement à la Direction des transports terrestres. Ce qui permettra à ce service d'obtenir des statistiques fiables et détaillées sur la fréquentation du réseau (par ligne, période, course, type de titre, etc).

–l'offre sera attractive en termes de qualité de service (fréquences, amplitude, temps de parcours, confort des véhicules et lieux d'attente) ;

–les niveaux de service seront renforcés afin de tenir compte des besoins en heures de pointe et en heures creuses. Avec, selon le type de ligne, élargissement de l'amplitude journalière et des périodes de circulation. »

Ces objectifs louables et ambitieux méritent d'être confrontés à la réalité du quotidien des usagers des services régulier et scolaire du transport en commun de voyageur. Aussi, à la faveur de cette première année d'exercice de ladite convention, ma question écrite appelle de ma part les interrogations suivantes :

- **Quel est l'état d'avancement concret des engagements respectivement pris par le pays et par le délégataire de service public ?** Il n'aura pas échappé à votre sagacité que de nombreux abribus quand ils existent sont encore vétustes et ne comportent ni le nom ni le numéro permettant d'identifier l'arrêt concerné. Il n'aura pas non plus échappé à votre perspicacité que la ponctualité des autobus est un concept encore variable voire même aléatoire.
- Vos services ou leur prestataires disposent de la compétence pour effectuer des contrôles à bord des autobus en complément des contrôles internes qu'est tenu d'effectuer l'exploitant. **A ce jour, hormis les contrôles techniques des véhicules, des contrôles de qualité de service ont-ils été effectués, suivant quelles fréquences et quels résultats ?**
- **Comptez-vous, à l'instar des pays « modernes » et soucieux de la qualité du service prodigué aux usagers des transports en commun, engager notre pays dans la voie de la certification de la qualité du service de transport en commun régulier et scolaire ?**
- **Pouvez-vous d'ores et déjà me faire savoir si vous disposez des éléments d'évaluation de la qualité du service suivant ainsi que les indicateurs de mesure de performance afférents (Norme NF 281) :**

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
	Lignes régulières et scolaires	
	<u>INFORMATION</u>	
Offre de transport	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information : - les horaires - les jours de circulation - les tarifs - le plan / schéma de réseau et/ou lignes - les modalités de réservation, le cas échéant - les services à bord, le cas échéant - les modalités d'utilisation du service -les coordonnées du transporteur.	80% des voyageurs bénéficient du service de référence
Information sur site	Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour, affichées de manière permanente ou en temps réel sur les sites équipés : - le nom de l'arrêt - la direction / destination - le plan schématique de la ligne / liste des arrêts	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.

	<ul style="list-style-type: none"> -les correspondances éventuelles, le cas échéant -les horaires ou le temps d'attente ou horaire du prochain départ du module de transport -les coordonnées du transporteur. 	
Information dans le module de transport	<p>En urbain : Le voyageur dispose à minima des informations disponibles* suivantes :</p> <p>à l'extérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'identification / indice de ligne - la destination à l'intérieur : - plan / schéma de ligne ou de réseau - correspondances éventuelles, le cas échéant - modalités d'utilisation du service - annonce des arrêts (visuelle ou sonore) si module équipé - principaux tarifs, le cas échéant. 	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Information en situation perturbées prévues	<p>Le voyageur est informé, à minima, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant -les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc., le cas échéant. <p>Les informations relatives à une situation perturbée prévue sont accessibles selon le délai, les modalités et supports d'information définis par le transporteur</p>	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.
	<u>Régularité ponctualité</u>	
Régularité ponctualité	<p>Période à horaire :</p> <p>Urbain : Le module de transport passe aux points d'arrêt entre H et H + W* minutes (H étant l'horaire annoncé par le transporteur). Hors urbain : Le voyageur arrive à destination au plus tard à H + X* minutes.</p> <p>Période à fréquence : L'attente du module de transport est inférieure ou égale à I + Y* minutes (I étant l'intervalle moyen annoncé par le transporteur).</p>	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.
	<u>Propreté et état des équipements</u>	
Infrastructures (points d'arrêt)	<p>Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - odeurs - propreté - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. 	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Etat de propreté du module de transport	<p>Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - odeurs - propreté intérieure et extérieure - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. 	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.

Disponibilité des équipements	<p>Equipements embarqués :</p> <p>Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - valideur de titres de transport - commande de porte - demandes d'arrêts - écrans - bandeaux lumineux - dispositifs sonores. <p>Equipements mécanisés et automatés :</p> <p>Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur - distributeurs automatiques de titre de transport - borne de paiement de stationnement - valideurs de titres de transport - écrans / bornes d'informations voyageurs - bandeaux lumineux - dispositifs sonores 	70% des voyageurs bénéficient du service de référence.
	<u>Lutte contre la fraude</u>	
Contrôle des titres de transport	Les voyageurs sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle*	0,5% des voyageurs sont contrôlés.
	<u>Attention portée au client – interaction agent et voyageurs</u>	
Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et/ou dans le module de transport, il est identifiable et en tenue correcte*. * L'identification et la tenue correcte sont définies par le transporteur	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Accueil et attitude	<p>L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*.</p> <p>* Attitudes, gestes, formules de politesse définis par le transporteur et validés</p>	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Temps d'attente	Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de X* minutes par un agent (d'accueil, commercial, etc.) ou un téléopérateur. Le site Internet est accessible 24h / 24h, hors périodes de maintenance, s'il existe. * Le temps X peut être défini en fonction du mode de communication (face-à-face, téléphone) et selon les périodes normale et d'affluence.	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Vente d'un titre auprès d'un agent	<p>Sur site : Le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet, ou le réoriente le cas échéant.</p> <p>A bord : Le voyageur peut obtenir auprès de l'agent un titre de transport, selon les modalités d'utilisation du service</p>	80% des voyageurs bénéficient du service de référence.
Demande d'information	Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.

Confort de conduite	Le voyageur dispose des conditions suivantes : - accès à bord : l'arrêt au droit du point d'arrêt, à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique) - souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage.	75% des voyageurs bénéficient du service de référence.
---------------------	--	--

Enfin, je souhaiterais, s'il en était possible et pour ma parfaite information être rendue destinataire de la convention de délégation de service public y afférente.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le ministre, l'expression de ma considération distinguée et vous remercie du soin que vous prendrez à me répondre. **Mauruuru.**



M^{me} Éliane TEVAHITUA