

*Le Président*

N° 06293 / PR

Papeete, le

1<sup>er</sup> 0 SEP. 2019

à

**Madame Eliane TEVAHITUA***Représentante à l'Assemblée de la Polynésie française*

**Objet** : Qualité de service des transports collectifs terrestres régulier et scolaire sur l'île de Tahiti

**Réf.** : - Délibération n° 2017-73 APF du 17 août 2017 portant approbation du schéma directeur des transports collectifs et déplacements durables de l'île de Tahiti  
- Arrêté n° 1986 CM du 5 octobre 2018 approuvant le choix du délégataire et le contrat de délégation de service public du transport en commun terrestre régulier et scolaire de Tahiti  
- Convention cadre n° 7142 du 22 octobre 2018 de délégation de service public de transport en commun régulier et scolaire sur l'île de Tahiti  
- V/question écrite n° 7310 SG.APF du 7 août 2019

Madame la Représentante,

J'accuse réception de votre question écrite visée en référence, par laquelle vous me saisissez quant à l'amélioration de la qualité de service des transports collectifs réguliers et scolaires à Tahiti et sur l'état d'avancement de la réforme de ce secteur mise en oeuvre par le Pays et le délégataire de service public, la SAS Réseau de transport collectif de Tahiti (RTCT).

Comme vous le rappelez, le Pays s'est engagé à mettre en place un transport collectif rénové, pour les 15 prochaines années, par convention de délégation de service public (DSP) n° 7142 du 22 octobre 2018, afin de donner suite aux préconisations du *Schéma directeur des transports collectifs et déplacements durables de l'île de Tahiti* approuvé par l'Assemblée de la Polynésie française par délibération n° 2017-73 APF du 17 août 2017.

La signature de cette convention est assortie d'obligations respectives pour le Pays comme pour la SAS RTCT, inscrites notamment dans les programmes d'investissements pluriannuels (PPI) annexés à la DSP qui se déploieront pendant toute la durée du contrat.

Dans ce cadre et pour l'année 2019, pour ce qui relève du mobilier urbain, 140 bornes d'information voyageurs et 4 abris-bus ont d'ores et déjà été implantés et les travaux se poursuivent pour l'aménagement des équipements nécessaires à la bonne exécution de ce service public. Ces implantations d'infrastructures s'accompagnent d'un travail de concertation avec les transporteurs, les communes de l'île de Tahiti et la fédération Te Niu O Te Huma, représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite, afin de définir un schéma global des points d'arrêt accessibles au plus grand nombre.

Pour la première fois, la Polynésie française verse à l'exploitant une contribution financière forfaitaire en contrepartie de sujétions de service public. Grâce à ce financement, un vaste programme d'acquisition de 240 nouveaux bus est en cours et sera finalisé d'ici fin 2020.

Parallèlement, la SAS RTCT s'est également engagée dans un PPI, qui consiste en 2019 à l'acquisition de 40 véhicules. Depuis le début de l'année, 69 autobus et autocars neufs, dont 8 autobus 100% électriques, renouvellent la flotte et permettent d'améliorer la qualité du réseau. D'ici la fin de l'année 2019, 160 véhicules au total dont 20 électriques compléteront la flotte de RTCT.

Ils offriront aux usagers des fréquences de passage respectées et une information voyageurs sans commune mesure avec la situation observée précédemment mais également au démarrage du contrat. L'amélioration de l'offre est bien en cours et va se poursuivre.

L'installation de systèmes de transports intelligents, d'ores et déjà commandés par la SAS RTCT auprès de son fournisseur, augmentera la fiabilité du service. En effet, le délégataire investira dans un Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) qui permettra au conducteur de vérifier sa ponctualité et si besoin, de réguler ses arrêts en conséquence. L'ensemble de la flotte de véhicules en sera pourvue, permettant d'offrir aux usagers une information voyageurs en temps réel et disponible sur application mobile et site internet. Ces systèmes devront être mis en exploitation par la SAS RTCT d'ici la fin de l'année et les services du Pays y veilleront.

Mais l'ambition de cette nouvelle convention ne saurait se résumer à ces investissements, elle s'illustre par une nouvelle gestion de ce service public.

A cet effet, le contrat de DSP favorise à la fois le contrôle mais aussi le dialogue permanent entre l'Autorité organisatrice (AO) et la SAS RTCT, dans l'objectif d'accompagner la transition vers une offre plus fiable et mieux adaptée aux attentes de la population. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les contrôleurs assermentés de la Direction des transports terrestres ont réalisé 46 contrôles de l'offre de service. Des améliorations régulières des taux de conformité des services sont observées à chaque vague d'arrivée de matériel roulant.

Ce suivi est par ailleurs fondé sur des tableaux de bord mensuels et annuels, des réunions périodiques et des référentiels communs, annexés à la convention, visant à évaluer trimestriellement les évolutions de la qualité de service public (ponctualité, fiabilité, lutte contre la fraude, accueil usagers etc.) notamment grâce aux données issues du SAEIV, qui donneront à l'AO une vision plus fine des modalités d'exploitation des réseaux de transport collectifs réguliers et scolaires à Tahiti.

Des procédures d'audit de la qualité de service sont en cours de réalisation par un organisme indépendant afin de mesurer les évolutions de la satisfaction de la clientèle. Néanmoins, compte tenu de l'échelonnement de l'arrivée des véhicules à Tahiti, il apparaît prématuré de s'engager dans une démarche de certification qui serait coûteuse et nécessiterait une océanisation des critères pour être adaptées à nos conditions d'exploitation et les exigences de nos usagers. La présente convention est déjà armée pour mesurer, piloter et améliorer la qualité de service du réseau de transport public et nos services de l'administration y veillent quotidiennement.

Les innovations mises en place dans les transports collectifs de Tahiti, déjà perceptibles pour les usagers (implantation de poteaux d'arrêt, renouvellement de la flotte de bus, introduction de véhicules électriques accessibles aux fauteuils roulants...) améliorent au quotidien leurs conditions de voyage. Dans la continuité de ces mesures, la poursuite des travaux de fiabilisation des services de transport collectif concoure à son regain de notoriété ainsi qu'à l'émergence d'une alternative durable à la voiture particulière sur l'île de Tahiti.

Enfin, vous avez souhaité être rendue destinataire de la convention de DSP. A cet effet, et tel que la prévoit la loi du Pays n°2009-21 du 7 décembre 2009, le contrat de DSP pour l'exploitation du réseau des transports en commun terrestres régulier et scolaire sur l'île de Tahiti et approuvé par le Conseil des Ministres par arrêté n° 1986 CM du 5 octobre 2018 cité en référence, est disponible au Journal officiel de la Polynésie française et sur le site Lexpol.

Je vous prie d'agréer, Madame la Représentante, l'expression mes salutations distinguées.



Edouard FRITCHE

## ANNEXE 15 QUALITE DE SERVICE

	Critère	Indicateur	Modalités de mesure	Valeur trimestrielle	Engagement évolution indicateurs
1	La ponctualité (aux départs, aux terminus, aux points d'arrêt intermédiaires (un par ligne à définir), aux principaux points d'arrêt en particulier les nœuds de correspondance)	Taux de bus en avance (> 1 minute) Taux de bus en retard (> 5 minutes)	A partir d'extractions SAEIV, calculer les taux tous les jours	Donnée à fournir au plus tard 4 mois suivant la mise en place du SAEIV	A fournir au plus tard 6 mois suivant la mise en place du SAEIV
2	La propreté des véhicules	Taux de véhicules propres à l'intérieur Taux de véhicules propres à l'extérieur Conformément au référentiel établi entre l'AO et l'exploitant	Un contrôle trimestriel en présence de l'AO sur au moins 50 véhicules par contrôle	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	A fournir au plus tard 6 mois suivant la mise en place du service
3	La fluidité des correspondances à l'arrêt du marché et à l'hôtel de ville	Temps d'attente moyen entre deux correspondances (à indiquer sur les fiches horaires) par type de lignes	A partir d'extractions SAEIV, temps moyen calculé chaque trimestre sur 100 courses tirées au sort (fonction Alea sur Excel)	Donnée à fournir au plus tard 4 mois suivant la mise en place du SAEIV	A fournir au plus tard 6 mois suivant la mise en place du SAEIV
4	La fiabilité du service	Taux de panne des équipements billettique Taux de disponibilité du matériel roulant (hors réserve) Taux de km commerciaux réalisés par rapport à l'offre DSP Taux de courses réalisées par rapport à l'offre DSP	Taux de panne et taux de disponibilité sont fournis par l'exploitant à partir de ces données Taux de km commerciaux et taux de courses réalisés sont calculés à partir des extractions journalières du SAEIV	Donnée à fournir au plus tard 4 mois suivant la mise en place du SAEIV	A fournir au plus tard 6 mois suivant la mise en place du SAEIV
5	Le comportement des conducteurs	Taux de satisfaction clients de l'accueil à bord Nombre d'agressions (verbales, physiques) d'agents de conduite Nombre de PV pour non-respect du code de la route	Enquête annuelle satisfaction, calcul par organisme indépendant sur 100 clients par trimestre via questionnaire  Nombres fournis par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service
6	La lutte contre les agressions et incivilités	Nombre d'agressions de clients Atteintes aux biens avec projectiles Tags et actes de vandalisme (véhicules, arrêts...)	Fournis par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
7	La lutte contre la fraude de quelque nature qu'elle soit (usager ne payant leur titre, ou confiscation de la recette collectée à bord des véhicules)	Taux de contrôle Taux de fraude (uniquement si le Délégué est en capacité juridique d'assermenter certains de ces agents) Nombre de PV (total et par agent) Taux de recouvrement des PV	Fournis par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
	Critère	Indicateur	Modalités de mesure	Valeur trimestrielle	Engagement évolution indicateurs

8	Les conditions de travail des employés	Taux d'absentéisme Taux d'accidents du travail Taux de turn over	Fournis par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
9	La limitation des émissions des véhicules	Nombre de véhicules par norme EURO	Fourni par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
10	La disponibilité des véhicules	Nombre de véhicules disponibles	Fourni par l'exploitant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
11	La satisfaction des clients mesurée par la réalisation d'au moins une enquête annuelle	Taux global de satisfaction clients Besoins et attentes clients	Enquête annuelle satisfaction Calcul par organisme indépendant sur 100 clients par trimestre via questionnaire	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service
12	L'accueil au téléphone et aux agences commerciales	Taux de satisfaction clients de l'accueil au téléphone Taux de satisfaction clients de l'accueil en agence	Enquête annuelle satisfaction Calcul par organisme indépendant sur 100 clients par trimestre via questionnaire	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 1 an suivant la mise en place du service
13	La qualité de l'information fournie par le Délégué: lisibilité et mise à jour	Nombre de non-conformités observées	Contrôle trimestriel par organisme indépendant	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service
14	La gestion des réclamations	Nombre total de réclamations Nombre de réclamations par motif : - ponctualité - information et accueil - confort et propreté - sécurité - affluence - conduite/comportement conducteur -Comportement client - offre de service (ex. : accessibilité, fréquence) -Billetique Délai de traitement	Fournis par l'exploitant sur la base du fichier de suivi (Excel par exemple) partagé avec l'AO	Donnée à fournir au plus tard 4 mois après la mise en place du service	Donnée à fournir au plus tard 6 mois après la mise en place du service