

QUESTION ÉCRITE AU GOUVERNEMENT

M^{me} Éliane TEVAHITUA

Représentante à l'assemblée de Polynésie française

N° 132/2022/GTH/CAB/ET/et
Taraho'i, le 14 septembre 2022.

À

Monsieur Édouard FRITCH

Président de la Polynésie française en charge du tourisme et des relations internationales

Objet : Défaillance des services urbains de transports en commun réguliers et scolaires en Polynésie française

Réf. : ma question écrite relative à la qualité des services urbains de transports de voyageurs et de population scolaires enregistrée sous le n°142/2019/GTH/CAB/ET/et en date du 07/08/2019

Votre réponse à ma question écrite en date du 10/09/2019 enregistrée sous le n° 6293/PR

Monsieur le Président,

Deux années se sont désormais écoulées depuis ma question écrite vous interpellant au sujet de la qualité du service rendu par la société « réseau de transport en commun de Tahiti » (RTCT), qui assure le transport en commun régulier de nos élèves sur l'île de Tahiti.

La convention de délégation de service public qui lie notre Pays à la société représentée par M. Willy CHUNG SAO est entrée en vigueur le 1er janvier 2019 pour une durée de quinze ans et exige notamment de la société qui assure le transport quotidien de nos enfants scolarisés, un niveau optimal de qualité de service tout au long du contrat ainsi que la mise en place d'indicateurs de suivi de la qualité du service prodigué.

La ponctualité (aux départs, aux terminus, aux points d'arrêt intermédiaires,) aux principaux points d'arrêt ainsi que la fluidité des correspondances et le confort des usagers figurent au rang des principaux critères d'appréciation de la qualité de la prestation rendue par l'actuel délégataire.

Vous m'aviez par ailleurs informée à la faveur de votre réponse en date du 10 septembre 2019 citée en référence qu'une procédure d'audit de la qualité de service par un organisme indépendant était en cours afin de mesurer les évolutions de la satisfaction de la clientèle et que vos services administratifs veillaient chaque jour au confort des usagers des transports en commun.

J'ai dû une nouvelle fois me résoudre à constater, sur le fondement des nombreux témoignages de parents d'élèves et de jeunes usagers amenés à se rendre dans les écoles par autobus, qu'en réalité la qualité du service attendu n'est pas au rendez-vous. Ces témoignages récurrents font état de retards nombreux et fréquents à l'instar des élèves de la commune de *Vairao* qui doivent prendre leur mal en patience en raison du retard des autobus quand d'autres amenés à se rendre au collège

ou au lycée se voient refuser l'accès à des autobus déjà bondés qui pour certains ne prennent même plus la peine de s'arrêter. Cela n'est pas acceptable.

Par ailleurs, vous n'êtes pas sans ignorer que de nombreux travailleurs précaires qui résident dans les districts éloignés sont aujourd'hui contraints, en raison de l'augmentation substantielle du prix des carburants, de délaissier leurs véhicules personnels dont les frais d'assurance et de carburant sont devenus trop onéreux au profit des transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail situé principalement dans la zone urbaine de *Pape'ete*. Nous assistons également à l'émergence d'un nouveau phénomène particulièrement préoccupant de travailleurs précaires provenant de ces mêmes districts qui se voient contraints de dormir dans les rues de *Pape'ete* en semaine s'assurant d'être à l'heure à leur poste de travail. Cela n'est pas acceptable.

Quelles mesures énergiques et rapides comptez-vous prendre pour que ces dysfonctionnements récurrents depuis 2019 soient enfin corrigés ?

Pouvez-vous rassurer les 6 % des ménages les plus modestes de notre pays qui ont recours au service public de transport en commun et craignent à juste titre une augmentation des tarifs consécutifs à l'augmentation du prix des carburants ?

Enfin, monsieur le Président, il me serait utile, à supposer qu'il existât, d'être rendue destinataire du rapport d'audit de la qualité effectué par l'organisme indépendant dont vous faites mention dans votre réponse citée en référence. Il serait tout autant de bon aloi, par souci de transparence, que le rapport annuel de performance que la SAS RTCT a l'obligation de vous transmettre, puisse être porté à la connaissance des représentants de notre assemblée et soit consultable par chaque citoyen depuis le site internet de l'administration.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président l'expression de ma considération distinguée.



M^{me} Éliane TEVAHITUA