

OFFRE DE MOBILITE A LA CADEMA :
COMPLEMENTARITE TAXIS COLLECTIFS ET TRANSPORT PUBLIC

Dans un contexte global où tous les acteurs conviennent qu'il faut développer et promouvoir les modes alternatifs à la voiture particulière sur l'île, la Communauté d'Agglomération Dembèni-Mamoudzou (CADEMA), autorité organisatrice de la mobilité (AOM) sur son ressort territorial de mobilité (RTM), prévoit la création d'un service de transport public routier de personnes à l'horizon 2023.

Dans cette perspective, soucieuse de développer une mobilité acceptable, politiquement, socialement et économiquement, la CADEMA considère les taxis collectifs (taxicos) comme une composante essentielle du système de transport à Mayotte permettant de réduire la dépendance à l'automobile individuelle. En effet, loin d'être concurrents, taxicos et transport public peuvent être complémentaires pour répondre aux besoins de mobilité de la population. A Mayotte, il est vraisemblable que la mobilité va continuer à croître.

C'est pourquoi, la complémentarité entre taxicos et transport public est au cœur des préoccupations de la communauté d'agglomération. A ce titre, la CADEMA a décidé de créer en septembre 2017 la « Mission Concertation Taxis ».

Pilotée par la CADEMA, la Mission Concertation Taxis constitue une instance de dialogue et de concertation « politique » au service des taxicos. Elle offre notamment la possibilité de pouvoir discuter entre partenaires institutionnels (CADEMA, Etat, Chambres des Métiers et de l'Artisanat, Conseil départemental), de façon ouverte, des difficultés que rencontre ce secteur et d'arrêter en commun les principales orientations en vue d'une pérennisation du métier et d'une intégration aboutie dans l'offre de services de mobilité de la CADEMA.

Les travaux de cette mission ont montré l'utilité pour la CADEMA de mener deux enquêtes¹ visant d'une part à évaluer la satisfaction des clients des taxis, et d'autre part à connaître davantage l'objet taxi. La nécessaire modernisation d'un secteur considéré comme « irréformable » doit être vue comme une opportunité aujourd'hui pour le placer au cœur de toutes ces évolutions.

Le présent document de recommandations issues des deux enquêtes susmentionnées est destiné aux taxicos et à leurs représentants. Il a pour but d'aider les taxicos à développer leur profession, et faciliter leur intégration dans le bouquet de services de mobilité² ambitionné de la CADEMA. Il permettra également d'évaluer le niveau d'implication des taxicos et de leurs représentants dans le développement et la pérennité du métier.


Le président
de
la CADEMA
Mohamed MAJANI
Maire de Mamoudzou

¹ Enquête de satisfaction des clients des taxis collectifs et Enquête individuelle auprès des taxiteurs.

² Le bouquet de services mobilité est un mélange intelligent de moyens de transport pour que chacun puisse effectuer ses déplacements sans recourir uniquement à la voiture solo, mais aussi aux modes de transports actifs et collectifs, au taxi, à la location ou au partage de voitures, au covoiturage, etc.





BOUQUET DE SERVICES DE MOBILITE :

**TAXIS, PARTIE PRENANTE INTEGRANTE DU SERVICE PUBLIC
DE LA MOBILITE DURABLE**

1. PRINCIPALES INSTITUTIONS CONCERNEES PAR LE DEVENIR DES TAXIS COLLECTIFS A MAYOTTE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DEMBENI-MAMOUDZOU	Autorité organisatrice de la mobilité (AOM) : <ul style="list-style-type: none">▪ Organisation des services réguliers de transport public urbain et non urbain de personnes▪ Mise en place d'un service de conseil en mobilité▪ Organisation de transport à la demande (TAD)▪ Mise en place d'actions visant à favoriser le covoiturage▪ Organisation d'un service public de location de bicyclettes
ÉTAT	Le Ministre de tutelle des Taxis : Ministère de l'Intérieur <ul style="list-style-type: none">▪ Arrêté préfectoral réglementant et fixant les taxis des taxis▪ Cartes professionnelles et licences taxis▪ Dérogation pour inscription au registre des transporteurs publics routiers de personnes
CHAMBRE DES METIERS ET DE L'ARTISANAT	<ul style="list-style-type: none">▪ Représentant des artisans taxis▪ Organisation de formations et examens taxis
CONSEIL DEPARTEMENTAL / REGION	<ul style="list-style-type: none">▪ Organisation des transports interurbains – classiques et scolaires▪ Chef de file de l'intermodalité et de la complémentarité entre les modes de transports▪ Transport des élèves souffrant d'un handicap
VILLE DE MAMOUDZOU	Commission Communale des Taxis et des Voitures de Petite Remise dans les communes comptant 20 000 habitants et plus : <ul style="list-style-type: none">▪ Veiller à l'organisation et au fonctionnement des professions concernées mais aussi de connaître tous les problèmes relatifs à la formation professionnelle des conducteurs, à la politique du transport de personne

La réglementation des transports publics routiers de personnes ne concerne pas les transports faisant l'objet d'une réglementation particulière tels que les taxis.

2. RECOMMANDATIONS POUR L'INTEGRATION DES TAXICOS DANS LE BOUQUET DE SERVICE DE MOBILITE DE LA CADEMA

	Situation de base	Objectifs opérationnels	Actions / indicateurs de réalisation	Bilan intermédiaire
ENQUETE INDIVIDUELLE AUPRES DES TAXIS COLLECTIFS	Les taxicos sont désunis et désorganisés. Leur regroupement est une condition préalable au développement de la profession : améliorer leurs performances en apportant une réponse collective à des besoins individuels, par la mise en commun de leurs moyens et conquérir de nouveaux marchés ou des parts de marchés.	Regroupement des taxicos	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de groupements et/ou de coopératives créés. - Nombre de taxicos adhérant à un groupement ou une coopérative. 	Septembre 2020
	Les taxicos ne remplissent pas tous les conditions réglementaires du métier de taxi. Les prescriptions en termes d'équipements doivent être respectées pour certifier, entre autres, visibilité et traçabilité et transparence.	Mise en conformité avec la réglementation en vigueur	<ul style="list-style-type: none"> - Couleur unique pour l'ensemble des taxis. - Dispositif répéteur lumineux de couleur blanche fixé indiquant de la disponibilité. - Dispositif permettant la délivrance automatique de tickets de paiement pour chaque passager. 	Septembre 2020
	Le parc actuel des taxicos est vieillissant. L'acquisition de véhicules neufs est nécessaire pour leur image, le confort et la sécurité des clients.	Renouvellement de la flotte de taxis	<ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement la flotte de taxis urbains avec des véhicules (4 et 9 places) moins polluants et de couleur unique. - Habillage, logotage, décoration des taxis... 	Décembre 2020
	L'exercice de la profession de taxi en France est strictement réglementé et sous la tutelle du ministère de l'Intérieur. L'activité de transporteur public de personnes est une activité réglementée relevant du transport public collectif de personnes. A titre dérogatoire, les entreprises de taxi peuvent demander leur inscription au registre des transporteurs publics routiers de personnes.	Dérogation pour être acteurs de Transport public collectif	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution d'un dossier de demande d'autorisation d'exercer la profession. - Inscription au registre national des transporteurs publics de voyageurs et délivrance des titres de transport leur permettant d'effectuer du transport scolaire qui fait partie des services réguliers, des services à la demande ou des services occasionnels. 	Décembre 2020
	Les taxicos expriment des besoins de formation répondant réellement à leurs besoins : secours et assistance à personnes, comptabilité, service public de transport, accueil des clients, ...	Elaboration d'un plan de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des besoins de formation des taxiteurs. - Arrêt d'un programme de stages. - Nombre de participants aux stages organisés. 	Décembre 2020

ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS TAXIS

<p>La communication des taxicos est jugée négative par les clients. Les taxicos doivent savoir miser sur leurs avantages pour fidéliser leurs clients et en attirer d'autres.</p>	<p>Développement d'une stratégie de communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'une stratégie de communication et de marketing pour la valorisation de la profession. - Arrêt d'un plan d'action communication/marketing taxis. 	<p>Juin 2020</p>
<p>Les taxicos doivent tenir compte de l'évolution des besoins de mobilité des mahorais quand bien même ils offrent un service privé de transport de personnes. Il s'agit d'offrir un service de qualité – partout et à toute heure.</p>	<p>Satisfaction de la demande de transport de personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Modulation du nombre de taxis dans l'espace. - Création d'un central téléphonique de réservation. 	<p>Septembre 2020</p>
<p>L'image du taxico se dégrade. Son changement d'image et la perception de la clientèle passe également par un code vestimentaire que les chauffeurs seront tenus de respecter.</p>	<p>Code vestimentaire professionnel taxicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Choix de la tenue pour les taxis urbains : pantalon, chemise, polo, chaussures, chaussettes, veste, casquette... 	<p>Juin 2020</p>
<p>Bon nombre des clients taxis se plaignent d'une mauvaise information des tarifs taxis en vigueur.</p>	<p>Information sur les tarifs spéciaux en taxi à Mayotte et plus particulièrement en zone urbaine</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des tarifs à l'intérieur des véhicules. 	<p>Janvier 2020</p>
<p>La satisfaction des clients taxis conditionne le succès et la pérennité des taxicos. La sécurité, le confort et la tranquillité de tous les voyageurs, dans le respect des personnes et des biens conditionnent l'attractivité des taxis.</p>	<p>Permettre aux clients de voyager en toute sérénité, assurer leur bien-être et leur tranquillité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propriété du véhicule. - Mettre dans le coffre du taxi tout objet volumineux. - Préparation de la monnaie avant de montée dans le taxi. - Interdiction de fumer avant de monter dans un taxi. - Interdiction de manger dans le taxi. - Volume de la radio et des émissions / fréquences... 	<p>Mai 2020</p>

Contact et information :

Mohamed HAMISSI – chef de projet transport et déplacements à la CADEMA

Tél. : 06.39.28.90.17 – Courriel : mohamed.hamissi@cadema.yt