

**PREMIERE REUNION DU HAUT COMITE
DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS
Hôtel de Roquelaure, mardi 21 mai 2013
DOSSIER DE PRESSE**

Contenu

1. LE HAUT COMITE COMPLETE L'ORGANISATION MISE EN PLACE POUR APPREHENDER LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS.....	2
1.1. Un dispositif à deux faces : l'Autorité et le Haut Comité.....	2
1.2. Une exhaustivité multimodale unique en Europe.....	3
2. LES PREMIERES ANALYSES SUR LA QUALITE DE SERVICE PENDANT L'ANNEE 2012.....	3
2.1. Les trains longue distance et les vols intérieurs ont souffert en hiver.....	3
2.2. Entre TGV, trains internationaux et Intercités, les fréquences des retards varient plus que leurs durées moyennes	4
2.3. Les liaisons aériennes sont globalement moins régulières et ponctuelles que les liaisons ferroviaires.....	5
3. LE CHAMP DES ANALYSES DE LA QUALITE DE SERVICE VA S'ELARGIR SENSIBLEMENT.....	7
3.1. Le suivi de la régularité et de la ponctualité va s'étendre aux TER, au Transilien et aux RER dès cet été.....	8
3.2. Le traitement des réclamations des voyageurs, la médiation, l'information, l'accessibilité sont des aspects de la qualité que le Haut Comité compte traiter.....	9

1. Le Haut Comité complète l'organisation mise en place pour appréhender la qualité de service dans les transports

1.1. Un dispositif à deux faces : l'Autorité et le Haut Comité

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a été créée en février 2012 pour répondre à une insatisfaction ressentie par les voyageurs, notamment en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des services de transports qui leur sont offerts : trains ou vols annulés en dernière minute, départs différés, retards importants à l'arrivée, défauts d'informations, difficultés à réclamer, à obtenir une indemnisation, etc.

Il ne s'agit pas d'une autorité indépendante supplémentaire, qui aurait un pouvoir spécifique de sanction auprès des opérateurs soupçonnés d'être responsables de cette non-qualité. L'AQST est une structure administrative relativement légère, placée au sein du Conseil Général de l'environnement et du développement durable.

Son rôle est d'informer objectivement les voyageurs et d'inciter les acteurs (opérateurs, collectivités publiques, représentants d'usagers) à œuvrer pour améliorer la qualité générale du service rendu aux voyageurs.

L'information des voyageurs se traduit par un site Internet (www.qualitetransports.gouv.fr), qui diffuse mensuellement des statistiques de régularité et de ponctualité. Aujourd'hui, ces statistiques concernent les 120 liaisons aériennes les plus importantes et les lignes ferroviaires de longue distance : TGV, trains internationaux et TET (trains d'équilibre du territoire, autrement dit les trains Intercités).

Les données actuellement mises en ligne sont :

- les pourcentages des vols ou des trains annulés,
- les pourcentages des vols ou des trains en retard au départ, et la valeur moyenne de ces retards
- les pourcentages des vols ou des trains en retard à l'arrivée, et la valeur moyenne de ces retards

Aux côtés de cette Autorité de la qualité de service dans les transports, est institué un Haut Comité de la qualité de service dans les transports, qui se réunit ce matin pour la première fois.

Parmi les 37 membres titulaires et les 32 suppléants qui composent ce Haut Comité, nommés par Frédéric Cuvillier et Benoît Hamon le 22 février dernier, Olivier Faure, député de Seine-et-Marne, a été désigné Président par les deux ministres.

Ce Haut Comité a été installé aujourd'hui par Frédéric Cuvillier, ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche.

Celui a déclaré aux participants qu'il souhaitait que le Haut Comité soit un lieu d'échanges entre ces modes, qui communiquent parfois peu entre eux. Les bonnes pratiques d'un mode pour la qualité du service rendu à l'utilisateur doivent servir d'aiguillon pour les autres.

Il attend également du Haut Comité qu'il soit un lieu de débats, d'analyses aboutissant à des propositions concrètes dans le but d'améliorer la qualité de service dans les transports.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

« Vos travaux et vos conclusions doivent faire progresser la qualité du service rendu, tant pour les professionnels du transport que pour les usagers et les pouvoirs publics. » a-t-il déclaré.

1.2. Une exhaustivité multimodale unique en Europe

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports réunit quatre collèges, qui regroupent bien l'ensemble des acteurs qui agissent pour les transports de voyageurs :

- les parlementaires et les collectivités publiques : l'État (DGITM, DGAC, DGCCRF), les Régions (ARF), les Départements (ADF), les grandes villes (AMGVF), les AOT (GART, STIF)
- les opérateurs : compagnies aériennes (FNAM, BAR, SCAA), aéroports (UAF), ports (UPF), armateurs (AdF), transporteurs terrestres (UTP, FNTV)
- les consommateurs et usagers des transports : consommateurs salariés (INDECOSA-CGT, AFOC), consommateurs généralistes (CLCV, ADEIC), associations familiales (UNAF, CNAFC, Familles rurales), usagers des transports (FNAUT)
- les personnalités qualifiées : du CERTU (Patricia Varnaison-Revolle), de la DIMAP (Nicolas Conso) et des enseignants-chercheurs en transport (Yves Crozet, Jean-Pierre Orfeuill, Francis Beaucire).

Tous les modes de transports publics et réguliers de voyageurs sont réunis : l'avion, le train de longue distance, le train régional, le navire, l'autocar, le tramway, l'autobus, le métro.

Un tel dispositif qui réunit, tant dans le champ de l'AQST qu'avec les membres du Haut Comité, tous les modes de transports de voyageurs, par voies de terre, d'air et de mer, est en soi unique en Europe.

2. Les premières analyses sur la qualité de service pendant l'année 2012

Un premier bilan peut être dressé à l'analyse des données collectées depuis un an par l'AQST auprès de la DGAC (vols internationaux, outre-mer et intérieurs) et de la SNCF (liaisons TGV, internationales et Intercités).

Sans disposer encore de recul pour apprécier des évolutions d'une année sur l'autre, quelques observations peuvent être mises en avant.

2.1. Les trains longue distance et les vols intérieurs ont souffert en hiver

Le mois de février 2012 a été particulièrement difficile pour tous les modes de transport de voyageurs.

De fin janvier à mi-février 2012, une vague de froid remarquable a touché l'ensemble du pays, qui n'avait pas connu des telles températures depuis 25 ans : entre -10°C et -14°C tous les jours du 4 au 12 février sur plusieurs régions, avec du vent et de la neige.

Ces intempéries exceptionnelles ont provoqué des pics dans les taux d'annulation des trains et des vols, ainsi que dans les taux de retard, tant au départ qu'à l'arrivée.

Durant ce mois de février 2012, 69 liaisons TGV, 14 liaisons ferroviaires internationales et 114 liaisons Intercités ont été annulées, soit près du double des annulations mensuelles moyennes sur l'année. En proportion du nombre de circulations assurées, le poids de ces annulations ferroviaires de février demeure cependant relativement modeste : 0,24% des TGV du mois, 0,46% des internationaux, 1,8% des Intercités.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

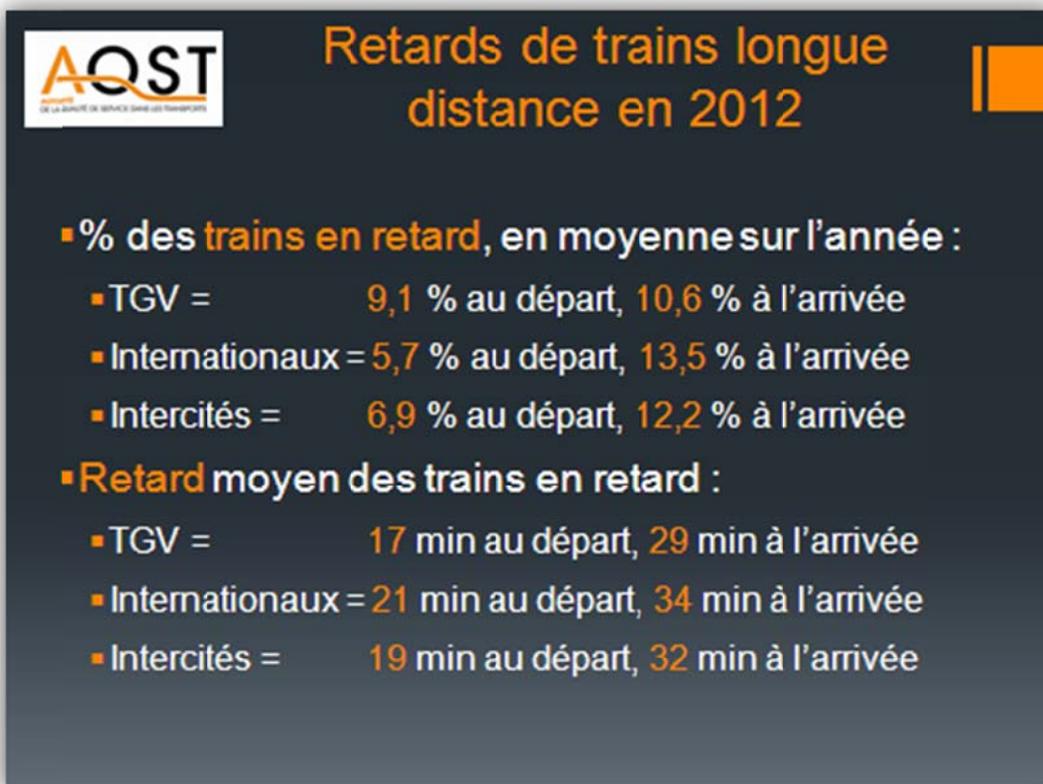
Dans l'aérien, les taux d'annulation de février 2012 furent plus importants : 1,69% des vols outre-mer annulés en février (contre 0,95% en moyenne pour toute l'année), 2,65% des vols internationaux (0,80% sur l'année) et jusqu'à 5,57% des vols intérieurs (1,11% sur l'année).

Corrélativement les trains qui ont circulé et les avions qui ont volé lors de ce mois de février exceptionnel ont connu des retards beaucoup plus importants : 17% des TGV, 19% des trains internationaux à l'arrivée, 12% des Intercités, 16% des vols intérieurs à l'arrivée, 21% des vols internationaux et jusqu'à 57% des vols outre-mer à l'arrivée en métropole.

2.2. Entre TGV, trains internationaux et Intercités, les fréquences des retards varient plus que leurs durées moyennes

Hormis le cas exceptionnel de février, les retards moyens sur l'année 2012 sont variables selon les services, comme le montre la diapositive ci-dessous.

On constate que si les TGV sont plus fréquemment en retard au départ que les trains internationaux ou Intercités, ces deux dernières catégories s'avèrent plus souvent en retard à l'arrivée.



Il faut cependant nuancer ce constat par deux considérations quantitatives.

Tout d'abord, les seuils de retard ne sont pas les mêmes entre le départ (plus de 5 minutes révolues) et l'arrivée (plus de 5 minutes révolues si le temps de trajet est inférieur à 1h30, 10 minutes pour l'intervalle entre 1h30 et 3h00, 15 minutes au-delà).

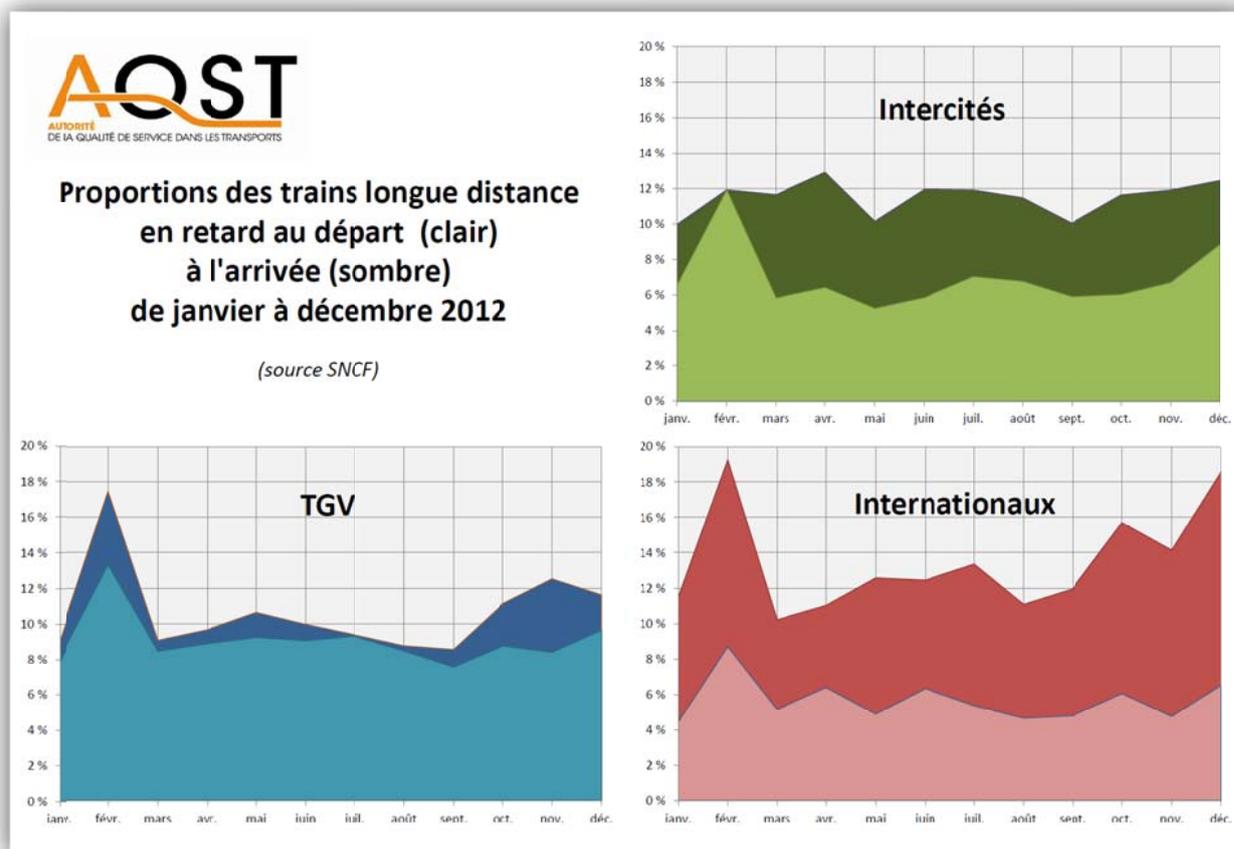
D'autre part, les nombres de circulations assurées sur ces liaisons ferroviaires sont d'ampleurs très différentes : sur les liaisons prises en compte par l'AQST, le nombre de circulations TGV en 2012 fut de 364 726, alors que les liaisons internationales sont dix fois moins circulées (37 709) et que les liaisons Intercités ont connu 81 078 circulations.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

Enfin, l'on peut aussi énoncer que les valeurs moyennes des retards à l'arrivée des trains en retard sont quasiment identiques, à 5 minutes près, quel que soit le service ferroviaire. Ce retard ferroviaire tourne autour de la demi-heure, en moyenne mensuelle, ce qui est important et peut compromettre d'éventuelles correspondances.



2.3. Les liaisons aériennes sont globalement moins régulières et ponctuelles que les liaisons ferroviaires

Pour les 120 grandes liaisons aériennes, de plus de 100 000 passagers par an (ou 200 000 pour les vols internationaux), les taux de retard (avec un seuil de 15 min) et les valeurs moyennes mensuelles des retards des vols en retard sont supérieurs au transport ferroviaire de longue distance.

Comme pour le ferroviaire, il faut cependant relativiser l'interprétation directe des chiffres pour tenir compte du nombre de vols concernés. En 2012, l'analyse porte sur 338 060 vols internationaux, 158 212 vols intérieurs et « seulement » 9060 vols outre-mer.

En outre, les retards des vols internationaux et outre-mer ne sont comptés qu'au départ ou à l'arrivée des 9 aéroports métropolitains pris en compte de plus de 2 millions de passagers par an : Paris Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Lyon-Saint-Exupéry, Nice Côte d'Azur, Marseille Provence, Toulouse Blagnac, Bordeaux Mérignac, Nantes Atlantique et Beauvais-Tillé.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

Pour autant, les proportions de vols en retard demeurent importantes, tant au départ qu'à l'arrivée.



Retards des vols en 2012

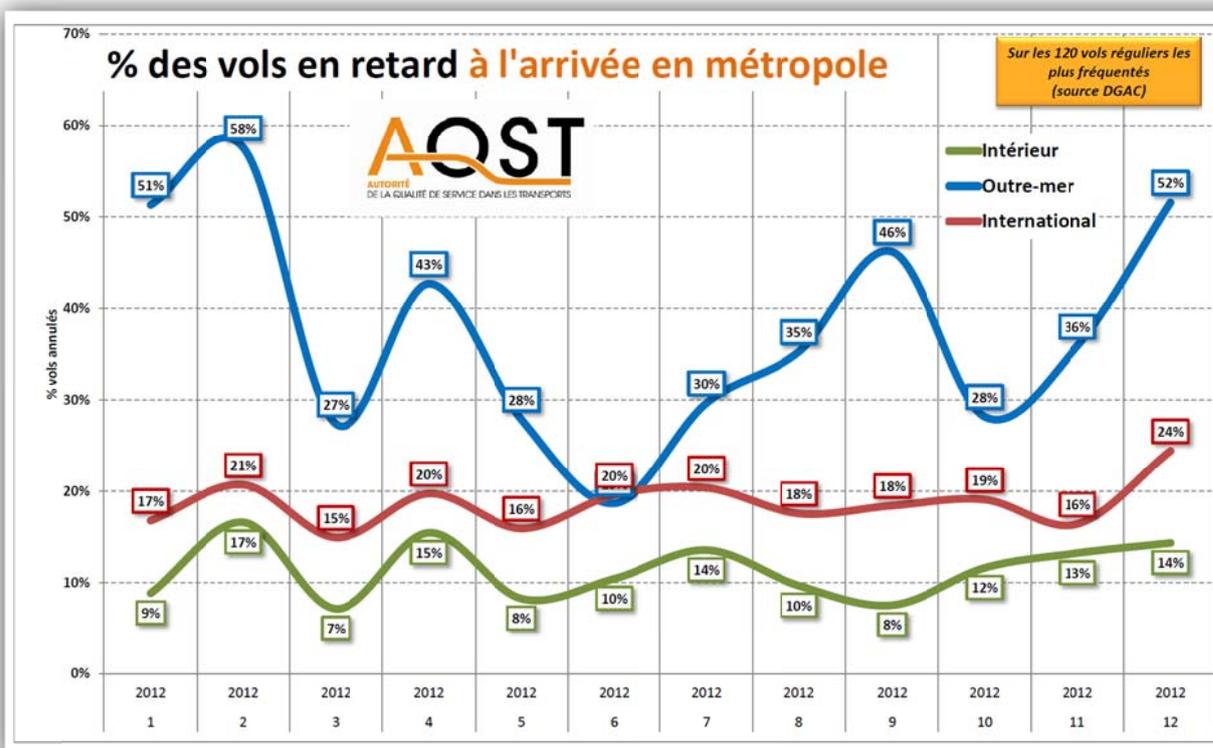
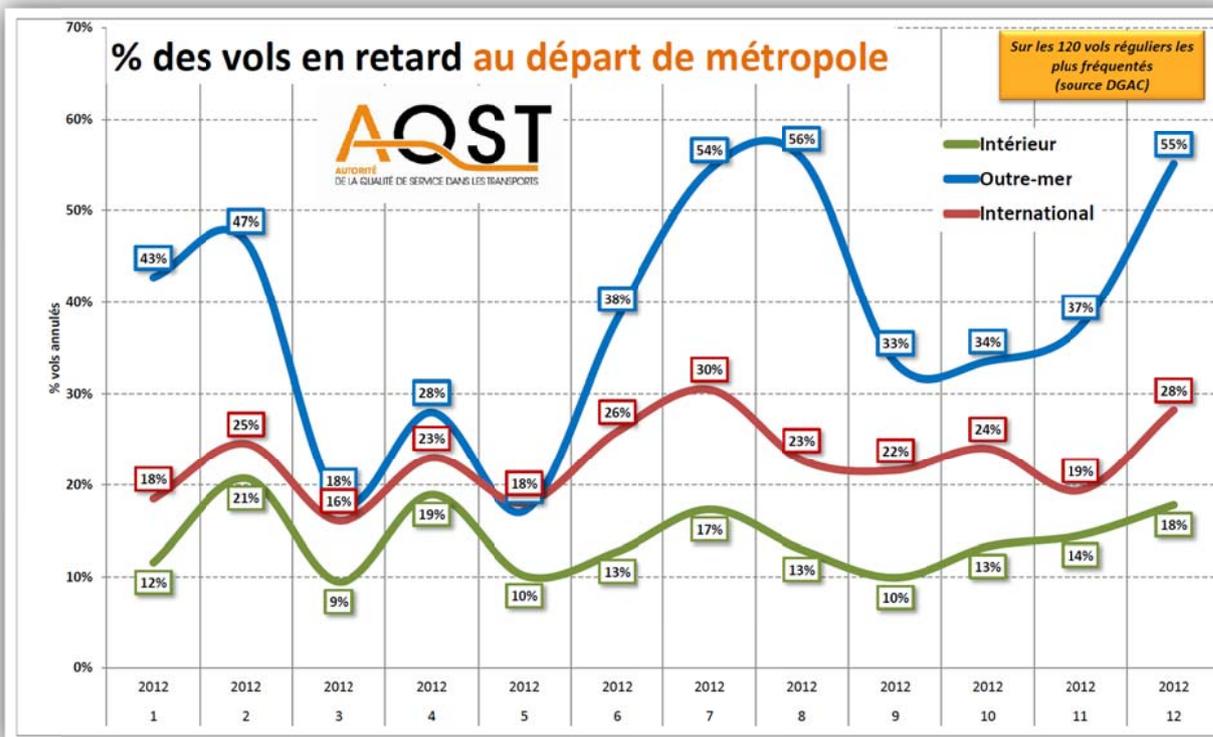
- **% moyens sur l'année des vols en retard :**
 - Vols intérieurs = 14,1 % au départ, 11,4 % à l'arrivée
 - Vols outre-mer = 38,4 % au départ, 37,7 % à l'arrivée
 - Vols internationaux = 22,7% au départ, 18,7 % à l'arrivée
- **Retard moyen des vols en retard :**
 - Vols intérieurs = 37 min au départ, 39 min à l'arrivée
 - Outre-mer = 39 min au départ, 44 min à l'arrivée
 - Internationaux = 39 min au départ, 41 min à l'arrivée

Sur le site de l'AQST (www.qualitetransports.gouv.fr), l'internaute peut connaître les statistiques de ponctualité de chaque liaison, détaillées en outre par compagnie aérienne.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11



3. Le champ des analyses de la qualité de service va s'élargir sensiblement

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

3.1. Le suivi de la régularité et de la ponctualité va s'étendre aux TER, au Transilien et aux RER dès cet été

Au-delà de l'analyse statistique des liaisons aériennes et ferroviaires de longue distance, Frédéric Cuvillier a demandé à Pascal Mignerey (qu'il a nommé, avec Benoît Hamon, Directeur de l'AQST le 8 février dernier) d'élargir le champ de suivi et d'étude de l'Autorité prioritairement vers les transports du quotidien, à savoir les transports express régionaux (TER), le Transilien et les RER.

Pour autant, s'agissant d'autorités organisatrices régionales dont l'AQST n'a pas vocation à doubler les communications locales détaillées, l'intention est de produire des indicateurs de régularité et ponctualité TER mensuels et agrégés, au niveau du réseau régional globalisé et au niveau de la France entière. L'intérêt sera ainsi d'apprécier l'évolution au fil des mois et de comparer avec les évolutions de la qualité des autres modes de transport de voyageurs.

S'agissant de l'Île-de-France, le 21 mars 2013, Frédéric Cuvillier et Jean-Paul Huchon présentaient à la presse 10 mesures pour améliorer la fiabilité des transports du quotidien en Ile-de-France. Parmi elles, l'action n°9 consiste à « étendre l'action de l'AQST aux lignes de l'Île-de-France », notamment « aux lignes du Transilien d'ici l'été, en prenant en compte des indicateurs de régularité retenus par le STIF dans ses contrats avec les opérateurs ».

L'AQST a donc convenu avec le STIF de la fourniture mensuelle de l'indicateur de ponctualité, à partir des données de la SNCF et de la RATP, des 8 lignes Transilien et des 5 lignes RER. Il importe cependant de préciser que cet indicateur de ponctualité n'est pas comparable à celui des TER ou des trains de longue distance. En effet, il s'agit de la ponctualité perçue par les voyageurs et non de la ponctualité des trains à leur arrivée. Ces indicateurs STIF mesurent le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination, sur l'ensemble de la ligne et pendant toute la journée.

Cet élargissement prioritaire voulu par le Gouvernement vers les TER, Transilien et les RER n'exclut pas de compléter le champ multimodal de l'Autorité par la prise en compte de la qualité de service des transports urbains des plus grandes agglomérations, des transports maritimes côtiers et des transports routiers par autocars de longue distance. D'ores et déjà, des représentants de ces modes de transport de voyageurs sont membres du Haut Comité de la qualité de service dans les transports et pourront ainsi faire valoir l'expérience de leurs domaines dans les échanges entre modes que permet justement ce Haut Comité.

La prise en compte des transports collectifs urbains (bus, tram, métro) des grandes agglomérations (>500 000h, dans un premier temps) nécessite une analyse comparée des contrats locaux (en cours par le CERTU et le GART) pour apprécier la faisabilité d'indicateurs relativement communs.

Si une comparaison entre agglomérations des qualités de leurs TCU respectifs ne sera peut-être pas évidente, une analyse de l'évolution dans le temps de ces qualités serait une base intéressante d'un échange usagers – opérateurs – AOT pour une amélioration de la qualité des services rendus en ville.

Par ailleurs, l'AQST va rencontrer les professionnels du transport par autocars de longue distance pour étudier la maille et les indicateurs pertinents pour un suivi, par grande ligne ou agrégé, de la régularité et de la ponctualité de ces autocars. D'autres aspects de la qualité de service seront également intéressants : confort, sécurité ressentie, organisation intermodale, etc.

Le transport maritime régulier de voyageurs va être également abordé, notamment en ce qui concerne la desserte des îles et les navettes côtières.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

3.2. Le traitement des réclamations des voyageurs, la médiation, l'information, l'accessibilité sont des aspects de la qualité que le Haut Comité compte traiter

L'Autorité de la qualité de service dans les transports n'est pas un simple observatoire qui diffuserait des statistiques de ponctualité sur Internet et au Haut Comité qui ne débattrait que de ces performances. La qualité de service recouvre d'autres aspects que l'Autorité et le Haut Comité comptent traiter au fond et dans leur vision multimodale qui les caractérisent.

Les normes relatives respectivement à la définition et à la mesure de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs (NF EN 13 816 de 2002 et NF EN 15 140 de 2006) dénombrent 8 critères de qualité : l'offre de service, l'accessibilité, les informations, la durée, l'attention portée au client, le confort, la sécurité et l'impact environnemental.

L'objectif est de s'emparer de certains critères déterminants de la qualité de service perçue par l'utilisateur des transports, notamment ceux qui traversent tous les modes de transport comme le traitement des réclamations des voyageurs, le recours à la médiation, l'accessibilité des installations et des véhicules aux personnes à mobilité réduite, la qualité de l'information donnée, en situation normale et en situation perturbée.

Tous ces sujets pourront être utilement appréhendés par le Haut Comité, lequel représente un lieu d'échanges entre les modes, qui communiquent parfois peu entre eux. Les bonnes pratiques d'un mode pour la qualité du service rendu à l'utilisateur pourront ainsi servir d'aiguillon pour les autres.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 29 mars 2013

Création du Haut Comité de la qualité de service dans les transports

Par arrêtés du 22 février 2013, Frédéric Cuvillier, ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, et Benoît Hamon, ministre chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, ont nommé les membres du **Haut Comité de la qualité de service dans les transports** (HCQST).

Ce haut comité présidé par **Olivier Faure**, député de Seine-et-Marne, comprendra 37 membres titulaires répartis en trois collèges : les parlementaires et représentants des collectivités publiques (12 membres), les représentants des opérateurs (10 membres), les représentants des consommateurs et usagers des transports (10 membres), auxquels s'ajoutent 5 personnalités qualifiées.

Cette assemblée unique en son genre par sa représentativité regroupera les acteurs de tous les modes de transport public et régulier de voyageurs : aérien, ferroviaire, urbain, routier et maritime.

Particulièrement sensible à l'importance des transports dans la vie quotidienne des Français, Frédéric Cuvillier tient à ce que ce haut comité soit un véritable lieu de rencontres, d'échanges et de propositions afin d'améliorer la qualité de service dans les transports.

Le Haut Comité pourra ainsi être saisi pour avis par le ministre en charge des Transports, débattre de tous les sujets relatifs à la qualité de service et émettre des vœux et des recommandations pour l'amélioration du service rendu aux usagers et passagers.

Rappelons qu'aux termes des décrets des 14 et 15 février 2012 qui ont créé les deux entités, le Haut Comité est placé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST).

L'Autorité de la qualité de service dans les transports

Instituée au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable, l'AQST est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs. À ce titre, elle diffuse depuis février 2012 sur son site « qualitetransports.gouv.fr » des statistiques mensuelles de ponctualité et de régularité des

lignes régulières aériennes importantes et des lignes ferroviaires nationales et internationales, ainsi que des informations sur les droits et démarches des voyageurs dans ces modes de transport. À l'été 2013, conformément à la demande de Frédéric Cuvillier annoncée lors de sa conférence de presse du 21 mars, l'AQST étendra son champ aux TER et au Transilien.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

**Conseil général de l'Environnement et du Développement durable
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS**

Communiqué de presse

Vendredi 15 février 2013

Pascal Mignerey nommé directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports

Sur proposition du vice-président du conseil général de l'Environnement et du Développement durable et après avis de Benoît Hamon, ministre délégué auprès du ministre de l'Economie et des Finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, Frédéric Cuvillier, ministre délégué aux Transports, à la Mer et à la Pêche vient de nommer, par arrêté du 6 février 2013 paru au Journal officiel du 14 février 2013, **Pascal Mignerey**, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable.



Ingénieur en chef des Ponts, des Eaux et des Forêts, Pascal Mignerey, était de 2008 à 2012, conseiller pour les transports, le développement durable et l'urbanisme à la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR), qui est un service du Premier ministre.

Précédemment, il a été chef de mission en charge du développement durable et de la stratégie à la direction générale de la Mer et des Transports, et sous-directeur de la stratégie et des politiques intermodales à la direction des Transports terrestres.

Il a également été responsable des opérations autoroutières concédées et de l'économie du transport maritime au ministère des Transports. Auparavant, il avait exercé pendant dix ans en tant que chef de mission dans une société d'ingénierie internationale.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) participe de la priorité que le Gouvernement a définie en faveur de la qualité des transports de voyageurs.

Créée en 2012 au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD), l'AQST doit contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans tous les modes de transports publics et réguliers de voyageurs (ferroviaires, routiers, urbains, maritimes, aériens), notamment en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des services offerts, l'information aux usagers et le respect de leurs droits.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

Cette structure indépendante rattachée au CGEDD, sans avoir de pouvoir de sanction, incite les opérateurs de transport à améliorer la qualité de leurs services. Pour cela, elle diffuse largement des statistiques objectives de régularité par compagnie et elle s'appuiera sur le haut comité de la qualité de service dans les transports, en cours de nomination, afin notamment d'émettre toute proposition ou recommandation pour améliorer la qualité de service.

Vis-à-vis du grand public, l'AQST fournit une information claire sur les droits des voyageurs dans divers cas concrets et informe sur les démarches à entreprendre. En outre, elle veille à la prise en compte en général des réclamations par les opérateurs.

A l'heure actuelle, le site qualitetransports.gouv.fr fournit des statistiques de régularité et de ponctualité des plus importantes liaisons aériennes, des trains TGV, Intercités et internationaux. La partie relative aux droits et démarches des voyageurs est également en ligne en ce qui concerne ces deux modes de transport.

Dans le cadre de son évolution conformément aux préconisations gouvernementales, l'AQST étend prioritairement son champ d'intervention aux transports express régionaux (TER) et aux transports collectifs urbains et intégrera également les secteurs du transport maritime côtier et du transport par autocar à longue distance.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

LE CONTEXTE

Parmi ses 60 engagements pour la France lors de la campagne présidentielle, le Président de la République a annoncé, s'agissant des transports, que « [sa] priorité sera d'apporter, tant en Île-de-France que dans les autres régions, une réponse à la qualité de service des trains du quotidien [...] ».

En présentant au Conseil des ministres du 3 octobre 2012 les orientations de la politique des transports, Frédéric Cuvillier a cité parmi les priorités du Gouvernement l'« amélioration des transports du quotidien ».

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) participe de cette priorité que le Gouvernement a définie en faveur de la qualité des transports de voyageurs.

En effet, cette autorité, préfigurée par Patrick Vieu aujourd'hui conseiller environnement et territoire à la Présidence de la République, doit contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans tous les modes de transports des voyageurs (ferroviaires, routiers, urbains, maritimes, aériens), notamment en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des services offerts, l'information aux usagers et le respect de leurs droits.

Créée par décrets des 14 et 15 février 2012 au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable, l'AQST n'est pas une autorité indépendante et n'a pas le pouvoir de sanction, mais elle est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs. Elle s'appuie sur les services au sein du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, notamment

la Direction générale des infrastructures, du transport et de la mer et la Direction générale de l'aviation civile, et entretient également des contacts étroits avec d'autres ministères, en particulier celui en charge de la consommation.

Dans le cadre de ses missions elle incite les opérateurs de transports à améliorer la qualité de leurs services, d'une part en diffusant largement des statistiques objectives de régularité par compagnie, d'autre part en réunissant un Haut Comité de la qualité de service dans les transports afin notamment d'émettre toute proposition ou recommandation pour améliorer la qualité de service.

Vis-à-vis du grand public, l'AQST doit fournir une information claire sur les droits et obligations des voyageurs par tous les modes et dans divers cas concrets. Elle informe sur les démarches à entreprendre et veille au plan général à leur prise en compte par les opérateurs (réclamations, médiations).

A l'heure actuelle, www.qualitetransports.gouv.fr, fournit mensuellement des statistiques de régularité et de ponctualité des plus importantes liaisons aériennes et des trains de longue distance (TGV, Intercités et internationaux). La partie relative aux droits et démarches des voyageurs est également en ligne en ce qui concerne ces modes de transports.

Dans le cadre de son évolution voulue par le ministre en charge des transports, l'AQST étend prioritairement son champ d'observation aux transports express régionaux (TER), au Transilien et aux transports collectifs urbains (TCU).

LE SITE INTERNET DE L'AQST : www.qualitetransports.gouv.fr

Les indicateurs

Pour chaque mode suivi, des indicateurs chiffrés permettent de suivre l'évolution mensuelle des circulations, des annulations de trains ou de vols et de la ponctualité (au départ et à l'arrivée) sur les principales relations par origine-destination. Actualisées chaque mois, ces statistiques fiables permettent à tout public de suivre l'évolution objective constatée des liaisons et des services qui l'intéressent.

Indicateurs aériens

Les données sont fournies à l'AQST par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) à partir des données sources des principaux aéroports français de métropole (plus de 2 millions de passagers annuels) et concernent les principales liaisons (plus de 200 000 passagers annuels pour les liaisons internationales, plus de 100 000 passages annuels pour les liaisons intérieures et outre-mer). Les 120 liaisons traitées ont donc pour origine ou pour destination l'un des 9 aéroports français ci-dessous :

- Paris Charles-de-Gaulle,
- Paris-Orly,
- Lyon-Saint-Exupéry,
- Nice Côte d'Azur,
- Marseille Provence,
- Toulouse-Blagnac,
- Bordeaux Mérignac,
- Nantes Atlantique,
- Beauvais-Tillé.



c)

VOTRE INDICATEUR

Mode de transport : Avion
Indicateur de qualité : trajet : * PARIS-CDG - NICE *
Données à compter du 1er septembre 2011.

Type d'indicateur

- ▶ POINT SUR LA CIRCULATION
- ▶ PONCTUALITÉ DES AVIONS AU DÉPART
- ▶ PONCTUALITÉ DES AVIONS À L'ARRIVÉE

6 MOIS | 12 MOIS

POINT SUR LA CIRCULATION

Dans le cadre de l'FAQST, les vols annulés sont les vols programmés non réalisés pour lesquels l'annulation est intervenue le jour du départ ou dans les 3 jours qui précèdent. En savoir plus

VOLS PROGRAMMÉS, ASSURÉS ET ANNULÉS CHAQUE MOIS (PARIS-CDG / LYON)

	Jun 2012	Juil 2012	Août 2012	Sept 2012	Oct 2012	Nov 2012
Nombre de vols programmés	186	184	182	174	182	176
Nombre de vols assurés	186	184	182	174	182	176
Nombre de vols annulés	0	0	0	0	0	0

VOLS ASSURÉS ET ANNULÉS PAR COMPAGNIE CHAQUE MOIS (PARIS-CDG / LYON)

Voir la distribution par compagnie au mois de Juin 2012
 Voir la distribution par compagnie au mois de Juillet 2012
 Voir la distribution par compagnie au mois de Août 2012
 Voir la distribution par compagnie au mois de Septembre 2012
 Voir la distribution par compagnie au mois de Octobre 2012
 Voir la distribution par compagnie au mois de Novembre 2012

Nombre de vols assurés	176	-
Dont vols exploités par:	AIR FRANCE	100,00%

	Nombre de vols programmés	Nombre de vols annulés	% de vols annulés
AIR FRANCE	176	0	0,00%

invité
outre-
le de
ou 12
rec le
ls),
agnie
20 du

Indicateurs ferroviaires

De façon analogue au mode aérien, mais sans décomposition par compagnie, les données ferroviaires, fournies par la SNCF et Eurostar, concernent tous les TGV, tous les trains Intercités (ou trains d'équilibre des territoires) et les parcours en France des trains internationaux.

Sont traitées les données statistiques sur les trains annulés et assurés et sur la ponctualité au départ et à l'arrivée.

Seuls les services réguliers sont concernés.

Les retards des trains (> 5 min) sont donnés en valeurs absolue et non par classe (5-10 mn, 10-30 mn, <30 min).

Les évolutions sont constatables sur les 6 ou 12 derniers mois. Les valeurs du mois n sont mises en ligne vers le 20 du mois n+1.

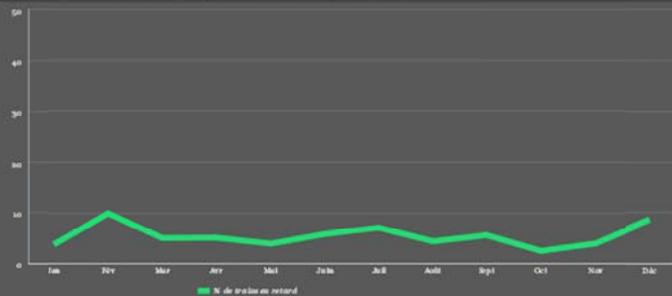
a)

b-1)

PONCTUALITÉ DES TRAINS AU DÉPART

Sont considérés en retard les trains partant avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'heure prévue.

TRAINS EN RETARD AU DÉPART CHAQUE MOIS (PARIS-LYON / NICE-VILLE)



	Jan 2012	Fév 2012	Mar 2012	Avr 2012	Mai 2012	Juin 2012	Juil 2012	Août 2012	Sept 2012	Oct 2012	Nov 2012	Déc 2012
Nombre de trains courus	162	151	160	197	206	189	226	230	179	164	153	152
Nombre de trains en retard	6	15	8	10	8	11	16	10	10	4	6	13
% de trains en retard	3,7%	9,95%	5,00%	5,08%	3,88%	5,82%	7,08%	4,35%	5,59%	2,44%	3,92%	8,25%
Retard moyen des trains en retard	13min	23min	13min	20min	25min	11min	15min	17min	19min	12min	18min	32min

Retard moyen des trains en retard au départ = nombre cumulé de min de retard (dans la colonne) au départ cumulé par les trains en retard divisé par le nombre de trains en retard au départ

	Jan 2012	Fév 2012	Mar 2012	Avr 2012	Mai 2012	Juin 2012	Juil 2012	Août 2012	Sept 2012	Oct 2012	Nov 2012	Déc 2012
Retard moyen des trains au départ pour l'ensemble des trains	0min	2min	0min	1min	1min	0min	1min	0min	1min	0min	0min	3min

Indicateurs à venir

Prochains modes suivis :

L'AQST élargit actuellement son champ pour à obtenir et mettre en ligne les données de ponctualité :

- des transports express régionaux,
- des transports collectifs des plus grandes agglomérations,
- des transports par autocar interurbain de longue distance,
- des transports maritimes côtiers.

Enquête :

L'AQST entreprendra une enquête sur l'organisation des opérateurs à traiter les réclamations et à offrir des services de médiation.

Les droits et les démarches

La rubrique « Vos droits » présente, par mode de transport, le cadre juridique applicable en matière de droits des voyageurs. L'internaute y trouvera les références précises des textes essentiels et le rappel des principales dispositions, qui trouvent leur source dans les conventions internationales, les textes et les décisions de droit européen (règlements, directives, arrêts de la Cour de Justice de l'Union européenne, ...) et de droit français (codes, lois, décrets, conditions de vente des transporteurs, autres stipulations du contrat de transport, arrêts et décision des tribunaux, ...).

La rubrique « Vos démarches » propose, par mode, des réponses précises et accessibles aux questions que se posent le plus souvent les voyageurs qui rencontrent une difficulté à l'occasion d'un voyage (voir exemples ci-dessous). Ces informations, fiables et actualisées, devraient épargner au voyageur des démarches inutiles et lui faire gagner du temps tout

en lui facilitant l'exercice de ses droits tels qu'ils sont prévus dans les textes. Ceci concerne plus particulièrement les informations que doivent fournir les opérateurs concernant le voyage, leurs obligations en cas de retard ou d'annulation, le respect des normes de qualité du service, ou encore le traitement des plaintes.

Rechercher
QUI SOMMES-NOUS ? INDICATEURS VOS DROITS VOS DÉMARCHES LES PARTENAIRES

Accueil > Droits

DROITS

- Avis à l'internaute
- Vos droits de passager aérien
- Vos droits de voyageur ferroviaire

Avis à l'internaute avant lecture des droits

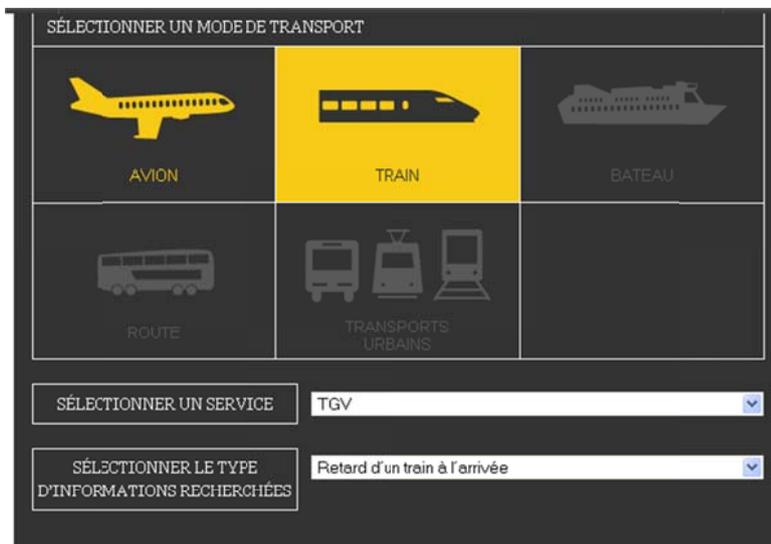
La rubrique « Vos droits » souhaite offrir une vue d'ensemble du cadre juridique applicable en matière de droits des voyageurs dans les transports ferroviaire et aérien en rapport avec la qualité de service. Sont exclues de cette présentation les dispositions relatives aux accidents entraînant pour les voyageurs des dommages corporels (et tout autre préjudice) ainsi que le régime de responsabilité spécifique qui s'applique dans ce cas, domaine qui n'entre pas dans les missions de l'Autorité de la qualité de service dans les transports. ... [lire la suite](#)

Droits des passagers dans le secteur ferroviaire

Les droits des voyageurs ferroviaires résultent d'une série de dispositions qui trouvent leurs sources dans le droit international, dans le droit européen et dans un certain nombre de textes d'origine nationale. Ensemble, ils forment le cadre juridique sur lequel les voyageurs peuvent s'appuyer, notamment pour engager une action indemnitaire à l'encontre du transporteur qui serait responsable d'un préjudice corporel, matériel, ou d'un retard. ... [lire la suite](#)

Droits des passagers dans le secteur aérien

Voici une présentation des dispositions nationales et internationales sur lesquelles les usagers des voyages en avion peuvent s'appuyer, notamment pour engager une action indemnitaire à l'encontre du transporteur qui serait responsable d'un préjudice matériel ou d'un retard. ... [lire la suite](#)



Chacune de ces rubriques est présentée autour de « questions clés » du type :

- « A quoi avez-vous droit en cas de... ? »,
- « Quelles sont les conditions d'indemnisation en cas de... ? »,
- « Quelles sont les conditions minimales d'accessibilité pour les personnes handicapées... ? »
- « Que faire en cas de... ? – La voie amiable »,
- « Que faire en cas de... ? – La voie contentieuse »,
- « Quels sont les produits liquides interdits (en avion) ? »,
- « Quelles sont les conditions de voyage en cabine de votre animal ? »,
- « Quelles sont les conditions de circulation de vos objets personnels à l'intérieur de l'Union européenne ? », etc.



LE HAUT COMITE DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Par arrêtés du 22 février 2013, Frédéric Cu villier, ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, et Benoît Hamon, ministre chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, ont nommé les membres du Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST).

Présidé par Olivier Faure, député de Seine-et-Marne, et placé auprès de l'AQST, ce haut comité est composé de 37 membres.

Le HCQST est le seul à rassembler pour tous les modes de transport voyageurs les parties prenantes à la qualité de service dans les transports, regroupées en 4 collèges représentant : les collectivités publiques et autorités organisatrices de transport ; les opérateurs des modes terrestres, aériens et maritimes ; les consommateurs et usagers des transports et des personnalités qualifiées.

Instance consultative unique en son genre par sa multimodalité, le Haut Comité est étroitement associé au fonctionnement de l'Autorité. Il pourra formuler des recommandations pour améliorer le service rendu aux voyageurs. Le Haut Comité pourra en outre être saisi pour avis par le ministre chargé des transports et par l'AQST de toute question relative à la qualité du service rendu aux voyageurs et aux relations entre les opérateurs des services de transports et les voyageurs dans le domaine de la qualité de service.

Se réunissant pour la première fois en mai 2013, ce haut comité est voulu comme un véritable lieu de rencontres, d'échanges et de propositions afin d'améliorer la qualité de service dans les transports. Il débattera de tous les sujets relatifs à la qualité de service et émettra des vœux et des recommandations pour l'amélioration du service rendu aux usagers.