

## Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

# AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

### Communiqué de presse

Le 22 mai 2013

## Installation du premier Haut Comité de la qualité de service dans les transports

Frédéric CUVILLIER, ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, a installé mardi 21 mai 2013 le Haut Comité de la qualité de service dans les transports, en ouvrant les travaux de la première réunion de ce conseil. Il a confirmé sa confiance à Olivier FAURE, député de Seine-et-Marne qu'il a nommé avec Benoît HAMON, ministre chargé de l'Economie sociale et solidaire et de la Consommation, pour présider ce Haut Comité, et à faire connaissance avec chacun des membres présents.

Dans son propos liminaire, le ministre a souligné toute la spécificité de ce conseil, le seul en Europe à réunir tous les modes de transport public de voyageurs. Il a tenu à rappeler que le Haut Comité « *est un lieu unique de débat multimodal entre collectivités, usagers et opérateurs, auquel [il] fixe comme objectif d'être une source de propositions concrètes dans le but d'améliorer la qualité du service rendu aux voyageurs.* »

Les participants ont d'abord pris connaissance d'un premier bilan général 2012 produit par l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) portant sur la régularité et la ponctualité des liaisons aériennes et ferroviaires de longue distance.

L'AQST constate notamment que tous les transports ont souffert de l'hiver, avec un mois de février 2012 exceptionnellement froid. Elle compare ensuite les fréquences et les durées moyennes des trains et des vols en retard sur l'année. (Pour plus de détails, voir le dossier de presse<sup>1</sup>).

Son directeur Pascal MIGNEREY a ensuite exposé la feuille de route de l'Autorité pour les mois à venir. En effet, à la demande de Frédéric CUVILLIER, l'AQST, qui travaille actuellement sur les liaisons aériennes et sur les trains longue distance, va élargir prioritairement, en lien avec le STIF et les Régions, son champ aux transports du quotidien, avec le suivi dès cet été des TER, Transilien et RER.

Le Haut Comité a également débattu, sur la base d'un exposé introductif de la DGCCRF<sup>2</sup>, du traitement des réclamations voyageurs et de la médiation selon les modes de transport. Un premier groupe de travail sera constitué sur ce thème transversal, afin d'approfondir le tour d'horizon des bonnes pratiques et de soumettre des propositions concrètes d'amélioration applicables à tous les secteurs.

---

<sup>1</sup> Le dossier de presse est téléchargeable sur le site [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr).

<sup>2</sup> Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

#### Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

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