

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

# AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

### Communiqué de presse

Le 18 septembre 2014

## L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) publie son bilan semestriel de la qualité des transports de voyageurs en France

Présenté au Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) du 18 septembre 2014, présidé par le député Olivier FAURE, le bilan du premier semestre 2014 (consultable sur [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)) concerne la qualité de service du transport régulier de voyageurs sur les plus importantes lignes aériennes, les lignes ferroviaires longue distance, les TER ferroviaires ainsi que sur les lignes Transilien et RER. Ce premier bilan semestriel de l'AQST fait suite au bilan annuel 2013 paru en mai 2014.

Globalement, l'AQST constate que le premier semestre 2014 a vu s'améliorer la régularité et la ponctualité des vols intérieurs, long et moyen-courriers. La clémence de l'hiver a probablement aidé ces meilleures performances globales. En revanche, les annulations des vols intérieurs restent plus fréquentes que les vols internationaux et se dégradent même un peu plus qu'en 2013.

Le bilan montre également que les trains régionaux (TER ferroviaires, Transilien et lignes de RER) s'améliorent et que la qualité des trains de grandes lignes se redresse malgré un mois de juin marqué par les grèves.

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports recommande d'avantage de fiabilité et homogénéité dans les données actuellement fournies à l'AQST, notamment entre services ferroviaires (Intercités, TGV) et entre modes (notions d'annulation vs déprogrammation entre le ferroviaire et l'aérien).

Le Haut Comité a également réitéré l'importance de l'analyse des principales causes des perturbations et de leur évolution dans le temps ainsi que l'intérêt de suivre la qualité de service des transports collectifs urbains.

*Entité administrative au sein du Conseil général de l'Environnement et du développement durable, l'**Autorité de la qualité de service dans les transports** (AQST) a été créée en 2012 pour publier des données et œuvrer à l'amélioration de la qualité de service, notamment la régularité et la ponctualité, dans les transports publics de voyageurs (terrestres, aériens et maritimes).*

*Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports est un lieu unique d'échanges et de propositions afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers des transports. Il rassemble depuis mai 2013, sous la présidence du député Olivier Faure, 37 représentants des acteurs de tous les modes de transport public de voyageurs (collectivités publiques, opérateurs, associations de consommateurs et d'usagers).*

#### Contacts presse :

CGEDD/ Com : Mélanie Mouëza : 01 40 81 23 73

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