



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

DOSSIER DE PRESSE

**Installation de l'Autorité de la qualité de
service dans les Transports**

et

lancement du site

www.qualitetransports.gouv.fr

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergies et climat Développement durable
Prévention des risques Infrastructures, transports et mer

**Présent
pour
l'avenir**

Sommaire

I. Une Autorité de la qualité de service dans les transports

1. Pourquoi une Autorité ?
2. Ses missions
3. Son fonctionnement

II. Un baromètre pour mesurer la qualité de service dans les transports : www.qualitetransports.gouv.fr

1. Des indicateurs sur la ponctualité et la régularité des avions et trains
2. Un guide pratique pour tout savoir sur les droits des passagers

I. Une Autorité de la qualité de service dans les transports

1. Pourquoi une autorité ?

« J'ai demandé aux Ministres des Transports d'organiser une autorité spécifiquement dédiée à la qualité de service dans les transports terrestres et aériens. Elle suivra les progrès en matière de qualité de service et notamment de régularité. Il n'y a aucune raison que les avions français soient plus en retard que les autres ou que les trains français soient en retard alors que les gens qui nous font confiance attendent la régularité ». Nicolas Sarkozy, inauguration de la LGV Rhin-Rhône, Gare de Montbéliard, 8 septembre 2011.

Chaque année en France plus de 1100 millions de voyageurs prennent le train et plus de 120 millions effectuent un trajet en avion. Cette très forte mobilité, qui devrait encore s'accroître dans les années à venir, s'accompagne **d'une exigence de fiabilité croissante.** Pourquoi préférer le train à la voiture si je n'ai pas de garantie sur mon horaire de départ et d'arrivée ? Mon avion ou mon train partira-t-il à l'heure ? Quels sont les résultats de régularité et de ponctualité sur ma destination ? La compagnie de transport que je choisis pour partir en vacances ou pour me rendre à un rendez-vous professionnel annule-t-elle régulièrement des trajets ?... **La ponctualité est un élément déterminant du niveau de qualité de service d'un opérateur de transport.** Pourtant ces données **sont quasiment inaccessibles aujourd'hui pour le grand public.**

Le besoin d'information des voyageurs sur leurs droits et les démarches à effectuer en cas de litiges est lui aussi de plus en plus important. Comment savoir si le retard ou l'annulation de mon train ou de mon avion donne lieu à remboursement ? A quelle indemnisation ai-je droit si j'ai raté mon avion parce que mon train est arrivé en retard ? A qui m'adresser en cas de perte de bagages ? Pourquoi les compagnies aériennes pratiquent-elles la « sur-réservation » ? Est-il normal qu'on me refuse l'embarquement ? Est-ce que je peux prendre l'avion ou le train avec mon animal de compagnie ? Comment voyager avec mon bébé ? A titre d'exemple, la direction générale de l'aviation civile a reçu l'année dernière plus de 3 500 réclamations portant sur des annulations ou retards de vols, refus d'embarquement, perte de bagages...de la part de passagers qui ne s'estimaient pas satisfaits des réponses apportées par les compagnies aériennes.

2. Ses missions

La création de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) répond en priorité à 2 objectifs :

- 1. Inciter les opérateurs à améliorer la qualité de service dans les transports par la publication d'indicateurs fiables sur la régularité, la ponctualité et la qualité de l'information diffusée aux voyageurs ;**
- 2. Informer les voyageurs, de manière claire et transparente, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir.**

L'Autorité a également pour mission **d'améliorer le traitement des réclamations et les procédures de médiation** mis en place par les opérateurs en évaluant leur accessibilité, la qualité de la réponse apportée, les délais de traitement... Elle pourra réaliser ou commander des études ou sondages de satisfaction sur ce thème.

Un observateur « engagé » plus qu'un gendarme

La mission de l'Autorité consiste à informer les voyageurs, selon des modalités claires et transparentes, sur l'évolution dans la durée de la qualité de leurs services de transport, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir. Ni autorité administrative indépendante ni instance de médiation, l'AQST n'a pas vocation à se substituer aux autorités organisatrices de transport, et n'intervient pas sur la définition de l'offre de services. Elle n'est pas davantage compétente pour traiter des contestations ou réclamations individuelles et ne dispose d'aucun pouvoir d'injonction ou de sanction vis-à-vis des opérateurs de transport.

3. Son fonctionnement

L'Autorité de la qualité de service dans les transports est placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) du ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement. Pour assurer ses différentes missions et fixer ses priorités d'action, elle s'appuie sur le **haut comité de la qualité de service dans les transports**.

Cette instance de suivi, d'analyse et d'orientation comprend **37 membres**, nommés par arrêté, représentant l'ensemble des acteurs de la qualité de service dans les transports :

- ✓ **Parlementaires et représentants des collectivités publiques** : Association des régions de France, l'Assemblée des départements de France, l'Association des maires des grandes villes de France, le Groupement des autorités responsables des transports, le Syndicat des transports d'Ile-de-France... ;
- ✓ **Opérateurs de transport** : Fédération nationale de l'aviation marchande, *Board of airlines representatives*, Syndicat des compagnies aériennes autonomes, Armateurs de France, Union des transports publics, Union des aéroports français, Fédération nationale des transports de voyageurs, Union des ports de France ;
- ✓ **Consommateurs et usagers des transports** : associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports, association des paralysés de France ;
- ✓ **Personnalités qualifiées** : Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques ; enseignants chercheurs...

La participation de toutes les parties prenantes est indispensable au bon fonctionnement de l'AQST. Son efficacité repose en effet sur le partage d'information et un dialogue permanent entre les opérateurs et gestionnaires de réseaux et les usagers.

Le haut comité se réunira au minimum 2 fois par an afin d'orienter et d'évaluer l'action de l'AQST. Ses principales missions :

- Suivi et analyse des indicateurs de ponctualité et de régularité diffusés ;
- Etude de l'extension du champ d'action de l'AQST à tous les modes de transport (urbain, ferroviaire régional, routier de voyageurs, maritime) ;
- Examen de toute proposition sur l'amélioration de la qualité de service dans les transports ;
- Proposition de thèmes d'études et d'enquêtes à mener par l'AQST.

La seule instance consultative à compétence multimodale

Le paysage administratif français comprend certaines instances consultatives dont les compétences peuvent concerner le bon fonctionnement des services de transport. Mais leur rôle consiste soit à :

- ✓ donner un avis au ministre compétent, non sur la qualité de services à proprement parler, mais sur les sanctions qui peuvent être appliquées en cas de non respect de la réglementation (ex : commission administrative de l'aviation civile) ;
- ✓ **traiter de la qualité de service d'un seul mode de transport** à l'image des comités régionaux des partenaires du transport public pour le transport urbain ou les comités de ligne dans le secteur ferroviaire.

II. Un baromètre pour mesurer la qualité de service dans les transports : www.qualitetransports.gouv.fr

Le site internet www.qualitetransports.gouv.fr mis en ligne lundi 20 février 2012, répond à une exigence de transparence vis-à-vis du grand public sur la fiabilité des modes transports et les droits des passagers. **Pour la première fois en Europe, un site unique met à la disposition du public plus de 27 000 données relatives à la ponctualité des transports aériens¹ et ferroviaires longue distance ainsi qu'un guide pratique complet répertoriant toutes les questions que les passagers se posent avant ou après leur voyage.** Suivront dès fin 2012, les données concernant les trains express régionaux (TER), les transports urbains ainsi que les transports par cars longue distance.

www.qualitetransports.gouv.fr présente à la fois :

- **des statistiques relatives aux avions et aux trains programmés, assurés et annulés**, ainsi que des données précises sur la ponctualité de ces modes de transport depuis septembre 2011 ;
- **Un guide pratique à destination des passagers avec :**
 - ✓ **des réponses précises et accessibles** aux questions que se posent le plus souvent les voyageurs dans diverses situations fréquemment rencontrées ;
 - ✓ **le cadre juridique applicable en matière de droits des voyageurs** par mode de transport : textes nationaux, européens et internationaux de référence ;

1. Des indicateurs sur la ponctualité et la régularité des avions et trains

www.qualitetransports.gouv.fr présente en toute transparence les retards au départ et à l'arrivée et les annulations enregistrées sur plus de 100 trajets en train et 120 liaisons aériennes. Démarche inédite, ces informations sont disponibles compagnie par compagnie ce qui permet à l'utilisateur de savoir quel opérateur est le plus performant sur chaque trajet. Il suffit d'indiquer son lieu d'origine et de destination pour trouver en un clic toute l'information disponible !

Exemples d'indicateurs pour les trains :

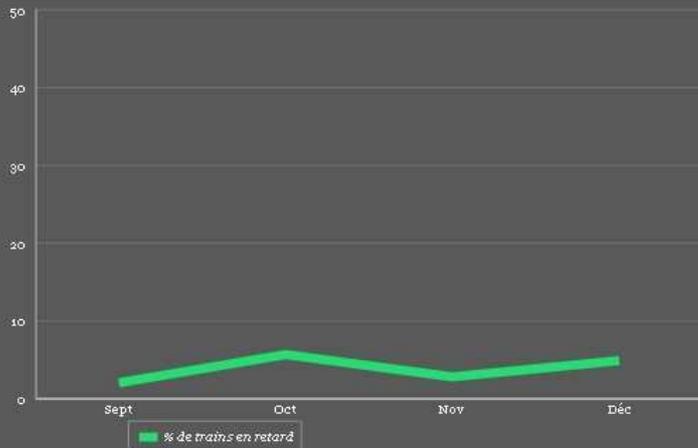


¹ 9 aéroports retenus : Paris Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Lyon – Saint-Exupéry, Nice Côte d'Azur, Marseille Provence, Toulouse Blagnac, Bordeaux Mérignac, Nantes Atlantique, Beauvais – Tillé.

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 MONTPARNASSE / BORDEAUX ST JEAN)



Sept 2011 Oct 2011 Nov 2011 Déc 2011

Nombre de trains assurés	656	659	658	662
Nombre de trains en retard	13	37	18	32
% de trains en retard	1,98%	5,61%	2,74%	4,83%
Retard moyen des trains en retard	12min	20min	12min	16min

Retard moyen des trains en retard au départ = nombre cumulé de min de retard (dès la 1e min entière) au départ enregistré par les trains en retard / nombre de trains en retard au départ

	Sept 2011	Oct 2011	Nov 2011	Déc 2011
Retard moyen des trains au départ pour l'ensemble des trains	0min	1min	0min	1min

PONCTUALITÉ DES TRAINS A L'ARRIVÉE

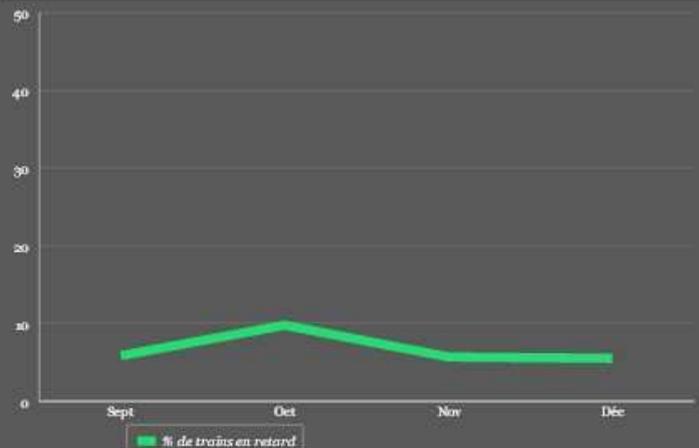
Sept 2011 Oct 2011 Nov 2011 Déc 2011

Durée moyenne du trajet	199min	198min	199min	206min
-------------------------	--------	--------	--------	--------

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

- 5 minutes pour une durée de trajet prévue inférieure à 90 minutes
- 10 minutes pour une durée de trajet prévue comprise entre 90 et 180 minutes
- 15 minutes pour une durée de trajet prévue supérieure à 180 minutes

TRAINS EN RETARD À L'ARRIVÉE CHAQUE MOIS (PARIS MONTPARNASSE / BORDEAUX ST JEAN)



Sept 2011 Oct 2011 Nov 2011 Déc 2011

Nombre de trains assurés	656	659	658	662
Nombre de trains en retard	38	64	37	36
% de trains en retard	5,79%	9,71%	5,62%	5,44%
Retard moyen des trains en retard	33min	31min	30min	31min

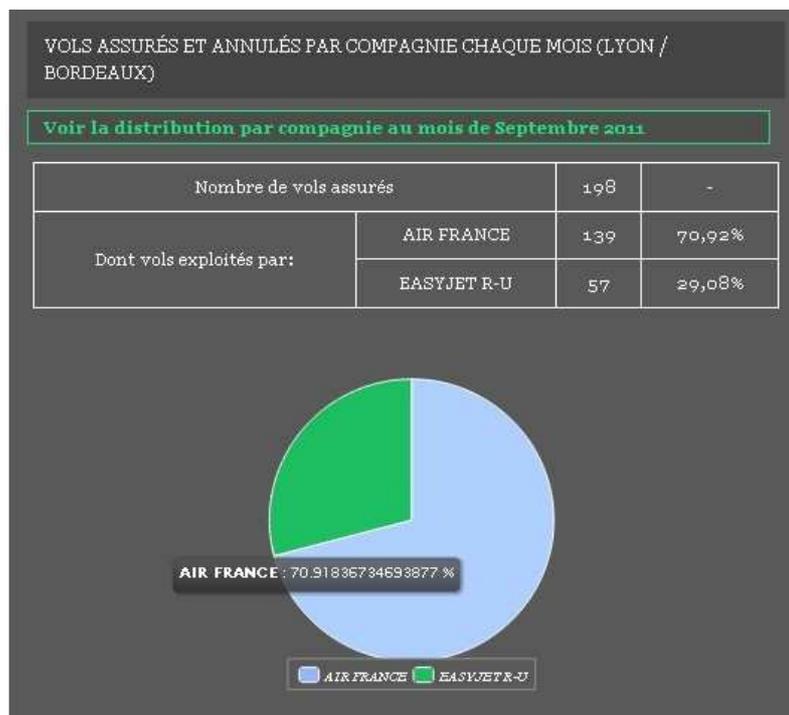
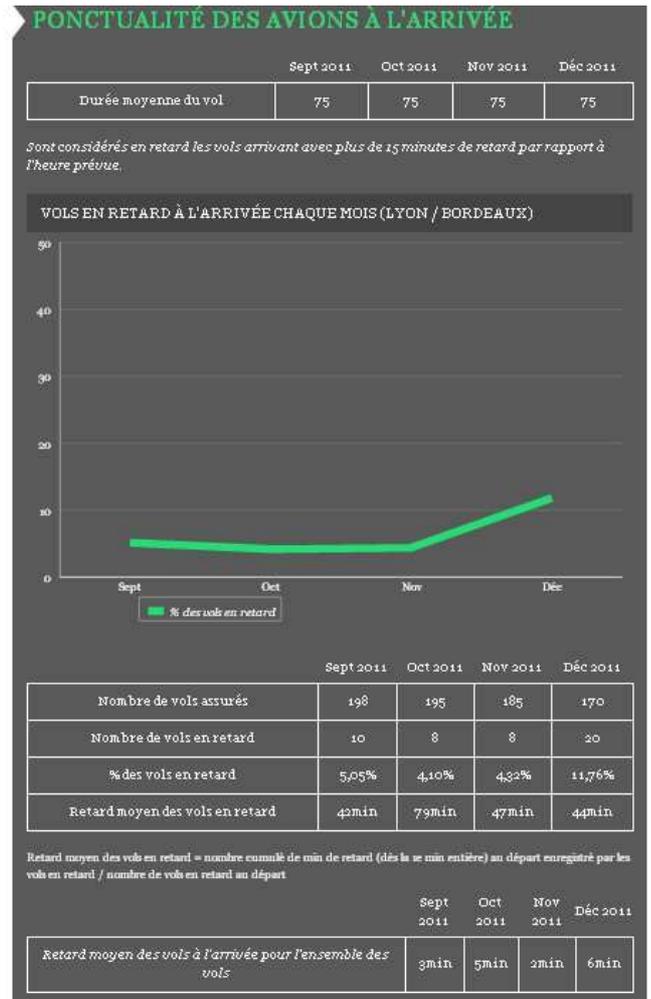
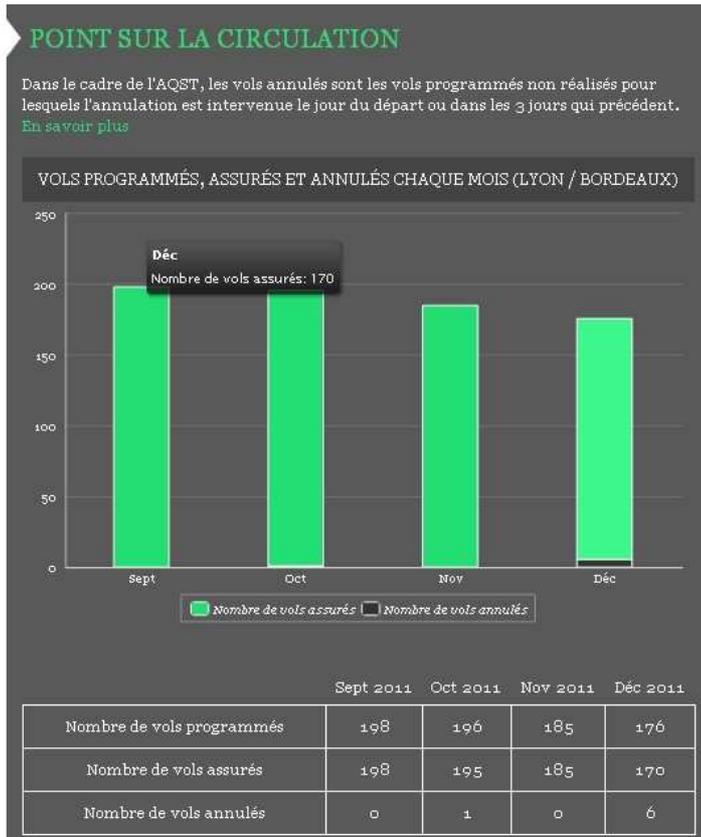
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée = nombre cumulé de min de retard (dès la 1e min entière) à l'arrivée enregistré par les trains en retard divisé par le nombre de trains en retard à l'arrivée.

	Sept 2011	Oct 2011	Nov 2011	Déc 2011
Retard moyen des trains à l'arrivée pour l'ensemble des trains	4min	5min	4min	3min



Présent
pour
l'avenir

Exemples d'indicateurs pour les avions :



Mois après mois, chacun pourra ainsi, grâce à l'actualisation de l'ensemble de ces indicateurs², suivre l'évolution des résultats des liaisons et des services qui l'intéressent. Les informations seront progressivement enrichies par un suivi des données de ponctualité sur les six et les douze derniers mois.

www.qualitetransports.gouv.fr en chiffres :

- ✓ **27 500 données disponibles** sur la ponctualité et la régularité des trains et des avions
- ✓ **74690 minutes** : nombre de minutes cumulées de retard dans le dernier mois sur les vols intérieurs suivis
- ✓ **66 467 minutes** : nombre de minutes de retard cumulées à l'arrivée pour les TGV
- ✓ suivi de **120 liaisons aériennes** et **100 liaisons ferroviaires**
- ✓ **9 aéroports de départ** : Beauvais-Tillé, Bordeaux-Mérignac, Lyon-St-Exupéry, Marseille-Provence, Nantes-Atlantique, Nice-Côte-d'Azur, Paris-Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Toulouse-Blagnac,
- ✓ **48 gares TGV**

2. Un guide pratique pour tout savoir sur les droits des passagers

Transports aériens et ferroviaires : de nombreuses sources de litiges

- ✓ **3500 réclamations reçues par la direction générale de l'aviation civile en 2011** : 1452 concernent les annulations de vol, 1399 les retards, 288 les refus d'embarquement, 235 les pertes de bagages, 12 l'accès des personnes à mobilité réduite...
- ✓ **3 400 réclamations reçues en 2010 par le médiateur de la SNCF**

A quoi ai-je droit en cas de retard ou d'annulation ? Quelles sont les conditions d'indemnisation en cas de sur-réservation ? Quelles sont les conditions minimales d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ? Mon enfant mineur peut-il voyager seul ? A qui m'adresser en cas de perte de bagages ? Quels sont les produits liquides interdits en avion ? Comment voyager avec mon animal ... ? Autant de questions simples pour lesquelles il est souvent difficile de trouver des réponses claires et compréhensibles par tous.

La rubrique « Vos démarches » propose, par mode, des réponses précises et accessibles aux questions qui se posent le plus souvent aux voyageurs qui rencontrent une difficulté à l'occasion d'un voyage. **L'objectif est de guider le passager pour lui épargner les démarches inutiles et lui faire gagner du temps.** En un clic, il a accès aux informations essentielles dont il a besoin.



FACILITER VOS DÉMARCHES

SÉLECTIONNER UN MODE DE TRANSPORT



AVION



TRAIN



BATEAU



ROUTE



TRANSPORTS URBAINS

SÉLECTIONNER UN SERVICE

TGV

SÉLECTIONNER LE TYPE
D'INFORMATIONS
RECHERCHÉES

-

-
- Transport, enregistrement, perte, vol ou détérioration de vos bagages
- Retard d'un train à l'arrivée
- Annulation d'un train
- Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite
- Enfants voyageant seuls
- Questions douanières
- Transport d'animaux
- Transport de vélos et de véhicules
- Autres thèmes

SÉLECTIONNER UN MODE DE TRANSPORT



AVION



TRAIN



BATEAU



ROUTE



TRANSPORTS URBAINS

SÉLECTIONNER LE TYPE
D'INFORMATIONS
RECHERCHÉES

Perte, vol, retard ou détérioration de vos bagages au cours

VOS DÉMARCHES

Mode de transport : **AVION**

Information recherchée : **PERTE, VOL, RETARD OU DÉTÉRIORATION DE VOS BAGAGES AU COURS DU VOYAGE**

Quelles sont les conditions d'indemnisation et les démarches en cas de perte, de vol, de retard, ou de détérioration de vos bagages ?

Quelles sont les règles d'indemnisation dans les aéroports soumis au droit européen ?

Quelles sont les démarches pour engager un recours en responsabilité en cas de retard, de détérioration ou de perte de vos bagages ?

Qu'est-ce qu'une « déclaration spéciale d'intérêt » ?

Thèmes abordés dans la rubrique « vos démarches »

Aérien	Ferroviaire
<ol style="list-style-type: none"> 1. Annulation de vol 2. Retard de vol au départ ou à l'arrivée 3. Refus d'embarquement 4. Dépôt de bilan d'un transporteur aérien – Annulation de vol 5. Questions douanières 6. Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite 7. Enfants voyageant seuls 8. Transports d'animaux 9. Transport de liquides, pâtes, gels en cabine 10. sécurité aérienne 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Annulation d'un train 2. Retard d'un train à l'arrivée 3. Transport, enregistrement, perte, vol ou détérioration de vos bagages 4. Questions douanières 5. Personnes handicapées et personnes à mobilité réduite 6. Enfants voyageant seuls 7. Transport d'animaux 8. Transport de véhicules

La rubrique « Vos droits » présente, pour chaque 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 issues des conventions internationales, des textes et décisions de droit européen (règlements, directives, arrêts de la Cour de Justice de l'Union européenne, ...) et du droit français (codes, lois, décrets, conditions de vente des transporteurs, autres stipulations du contrat de transport, arrêts et décision des tribunaux, ...).

Les rubriques « Vos droits » et « Vos démarches » sont complémentaires. Elles ont été rédigées avec un double objectif :

- ✓ **Permettre à l'usager, en cas de litige, de mener à bien ses démarches de façon pertinente et proportionnée.** En effet la compréhension par le voyageur du paysage juridique dans lequel s'inscrit la prestation de transport qui lui est rendue est primordiale pour comprendre ce qu'il peut demander. Par exemple, l'usager du train fera d'autant mieux valoir ses droits qu'il aura compris que les règles applicables aux services internationaux ne sont pas les mêmes que celles qui s'appliquent aux transports intérieurs, même si le transporteur est le même. De même, le voyageur aérien sera mieux armé pour faire valoir ses droits en fonction du point de départ de son vol, du point d'arrivée, ou de la nationalité du transporteur.
- ✓ **Eviter les procédures inutiles.** Un voyageur mieux informé sera moins enclin à s'engager dans des procédures contentieuses. S'il a la conviction d'avoir obtenu à l'amiable le maximum de ce qu'il pouvait obtenir compte tenu du préjudice subi, de sa situation personnelle et de l'état du droit, il n'ira pas au contentieux : encore faut-il le lui expliquer précisément pour le convaincre.

Membres du haut comité pour la qualité de service dans les transports

1. Parlementaires et représentants des collectivités publiques :

- **En qualité de parlementaires :**

- deux députés (+ deux suppléants) ; **A désigner**
- deux sénateurs (+ deux suppléants) ; **A désigner**

- **En qualité de représentants du ministre chargé des transports :**

- M. Thierry Guimbaud, titulaire ;
- M. Jean-Bernard Kovarik, suppléant ;
- M. Pierre-Yves Bissauge, titulaire ;
- M. Philippe Ayoun, suppléant ;

- **En qualité de représentants du ministre chargé de la consommation :**

- M. Gilles Dumont, titulaire ;
- Mme Elodie Van Ceunebroek-Masdoumier, suppléante ;

- **En qualité de représentants des collectivités et établissements publics territoriaux :**

- M. Gilles Bontemps, Association des régions de France, titulaire ;
- Mme Françoise Coutant, Association des régions de France, suppléante ;
- M. Gilles Savary, Assemblée des départements de France, titulaire ;
- M. Patrick Weiten, Assemblée des départements de France, suppléant ;
- M. Louis Nègre, Association des maires des grandes villes de France, titulaire ;
- Association des maires des grandes villes de France, suppléant ; **A désigner**
- M. Denis Jullemier, Groupement des autorités responsables des transports, titulaire ;
- M. Thierry Bonte, Groupement des autorités responsables des transports, suppléant ;
- M. Pierre Serne, Syndicat des transports d'Ile-de-France, titulaire ;
- M. Philippe Sainsard, Syndicat des transports d'Ile-de-France, suppléant ;

2. Représentants des opérateurs :

- **En qualité de représentants des organisations professionnelles représentatives des opérateurs aériens :**

- M. Olivier Layec, Fédération nationale de l'aviation marchande, titulaire ;
- M. Olivier Bougan, Fédération nationale de l'aviation marchande, suppléant ;
- M. Jean-Pierre Sauvage , *Board of airlines representatives*, titulaire ;
- M. Yves Ezanno, *Board of airlines representatives*, suppléant ;
- M. Jean-Baptiste Valle, Syndicat des compagnies aériennes autonomes, titulaire ;
- M. Bertrand Moine, Syndicat des compagnies aériennes autonomes, suppléant ;

- **En qualité de représentant des armateurs :**

- Mme Anne-Sophie Avé, Armateurs de France, titulaire ;
- Mme Blandine Huchet, Armateurs de France, suppléante ;

- **En qualité de représentants des opérateurs de transport urbain et de transport ferroviaire de voyageurs :**

- M. Michel Quidort, Union des transports publics titulaire ;
- M. Arnaud Rabier, Union des transports publics, suppléant ;
- M. Stéphane Garreau, Union des transports publics, titulaire ;
- M. Bruno Gazeau, Union des transports publics, suppléant ;
- M. Didier Cazelles, Union des transports publics, titulaire ;
- Mme Anne Meyer, Union des transports publics, suppléante ;

- **En qualité de représentants des exploitants d'aéroports :**

- Mme Isabelle Wallard, Union des aéroports français, titulaire ;
- M. Pierre Régis, Union des aéroports français, suppléant ;

- **En qualité de représentants des opérateurs de transport routier de voyageurs :**

- M. Eric Ritter, Fédération nationale des transports de voyageurs, titulaire ;
- M. Pierre-Olivier Carel, Fédération nationale des transports de voyageurs, suppléant ;

- **En qualité de représentants des exploitants de ports :**

- M. Stéphane Raison, Union des ports de France, titulaire ;
- M. Jean-Frédéric Laurent, Union des ports de France, suppléant ;

3. Représentants des consommateurs et usagers des transports :

- M. Guy Beauné, Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT), titulaire ;
- M. William Jacquillard, Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT), suppléant ;
- M. Stéphane Bernardelli, Union nationale des associations familiales (UNAF), titulaire ;
- Mme Hélène Marchal, Union nationale des associations familiales (UNAF), suppléante ;
- M. Guy Berthion, Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), titulaire ;
- M. Guy Blanco, Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), suppléant ;
- M. Marc Debrincat, Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT), titulaire ;
- Mme Anne-Sophie Trcera , Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT), suppléante ;
- M. Claude Douare, Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), titulaire ;
- M. Georges Garcia-Bardidia, Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), suppléant ;
- M. Olivier Gayrault, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV), titulaire ;

4. Personnalités qualifiées :

En qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence dans le domaine des transports, au sein du Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques :

- Mme Patricia Vernaison, chef du département déplacements durables au Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques ;

En qualité de personnalité choisie en raison de sa compétence dans le domaine de l'évaluation de la qualité des services publics :

- M. Nicolas Conso ;

En qualité d'enseignants-chercheurs désignés en raison de leur compétence en matière de transports :

4. M. Yves Crozet, professeur des universités ;
5. M. Jean-Pierre Orfeuill, professeur des universités ;
6. M. Francis Beaucire, professeur des universités.