

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

# Haut Comité de la qualité de service dans les transports

## Communiqué de presse

Le 20 avril 2015

### Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports demande l'extension de son champ d'analyse

Dans sa séance du 16 avril 2015, le Haut Comité de la qualité de service dans les transports, présidé par le député Olivier FAURE, a débattu du bilan 2014 dressé par l'Autorité de la qualité de service dans les transports et remis le 8 avril dernier à Alain VIDALIES, Secrétaire d'État chargé des Transports, de la mer et de la pêche. Le bilan détaillé est sur le site de l'AQST : [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr).

Si les annulations des vols et des trains ont toutes augmenté en 2014, notamment à cause des grèves, la ponctualité s'est globalement redressée, recouvrant des évolutions différentes selon les modes et les régions. L'analyse des causes principales de ces perturbations a permis des échanges au sein du Haut Comité, qui souhaite des données plus fournies et une étude ainsi plus approfondie.

La qualité ressentie par le voyageur réside également dans celle de l'information qui lui est donnée, notamment en situation perturbée. À cet égard, la SNCF a présenté au Haut Comité son organisation de gestion de crise, qui permettra des comparaisons avec les pratiques des autres modes de transport public de voyageur : aérien, routier, maritime, urbain.

Suite à la demande du Secrétaire d'État de disposer d'un tableau de bord national de la qualité des transports collectifs urbains, le Haut Comité a appelé les autorités organisatrices de mobilité de plus de 100 000 habitants à communiquer les indicateurs de qualité qu'elles utilisent, afin que le groupe de travail CEREMA – GART – UTP puisse élaborer une méthode de synthétisation pour aboutir à des indices globaux.

*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 (HCQST) est un lieu unique d'échanges et de propositions afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers des transports. Il rassemble 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