

# RAPPORT ANNUEL **2012**





## SOMMAIRE

4

QUI SOMMES-NOUS ?

ÉDITORIAL PAR FRÉDÉRIC  
CUVILLIER

8

L'AQST, UN NOUVEL ACTEUR  
POUR LA QUALITÉ DES  
TRANSPORTS

ENTRETIEN AVEC...  
PASCAL MIGNEREY,  
DIRECTEUR DE L'AQST

LA GENÈSE DE L'AQST

LES MOYENS DE CRÉATION  
DE L'AQST

LE HAUT COMITÉ DE LA  
QUALITÉ DE SERVICE DANS LES  
TRANSPORTS (HCQST)

AQST ET HAUT COMITÉ :  
RÉPARTITION DES MISSIONS

LANCÉMENT MÉDIATIQUE ET  
CRÉATION RÉGLEMENTAIRE  
DE L'AQST

18

LES TRAVAUX DE L'AQST  
EN 2012

LE SITE INTERNET

L'ANALYSE DE LA QUALITÉ  
DES SERVICES AÉRIENS ET  
FERROVIAIRES LONGUE  
DISTANCE EN 2012

PERSPECTIVES DE L'AQST :  
VERS LES TRANSPORTS  
DU QUOTIDIEN

33

ANNEXES

LA QUALITÉ DE SERVICE  
DANS LES TRANSPORTS

L'ORGANISATION DES  
TRANSPORTS EN FRANCE

LES DÉCRETS DE CRÉATION  
DE L'AQST ET DU HCQST

# QUI SOMMES-NOUS ?

Créée par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs, notamment en ce qui concerne la ponctualité et la régularité.

## L'AQST mène plusieurs activités, parmi lesquelles :

- la diffusion d'informations statistiques sur la qualité de service dans tous les modes de transport, sur un site dédié [www.qualitettransports.gouv.fr](http://www.qualitettransports.gouv.fr);
- l'information sur les droits des voyageurs et les démarches à accomplir. Dans ce cadre, elle veille à la qualité de l'information donnée aux voyageurs et au traitement des réclamations par les opérateurs;
- la formulation de recommandations pour améliorer le service rendu aux usagers. Pour cette mission, l'AQST s'appuie sur un Haut Comité de la qualité de service dans les transports, composé de 37 membres;
- la recherche d'amélioration des dispositifs de traitement des réclamations et de médiation, notamment par les opérateurs de services de transport;
- la réalisation d'études ou de sondages de satisfaction sur la qualité de service dans les transports.

L'AQST n'a pas vocation à traiter des dossiers ou demandes individuels.



## EN CHIFFRES

LES DONNÉES COLLECTÉES PAR L'AQST PORTENT SUR :

**VOLS ANALYSÉS EN 2012 (DANS 34 PAYS)**  
167 966 internationaux  
138 813 intérieurs  
4 531 outre-mer



**TRAINS ANALYSÉS EN 2012 (DANS 5 PAYS)**  
34 620 Internationaux  
368 407 TGV  
81 572 Intercités



# L'USAGER AU COEUR DES POLITIQUES PUBLIQUES DE TRANSPORT



PAR **FRÉDÉRIC CUVILLIER**

Ministre délégué auprès du ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche

**L**a qualité de service dans les transports est encore une idée neuve, insuffisamment prise en compte jusqu'alors par les pouvoirs publics alors même que l'exigence de nos concitoyen(ne)s en ce domaine est légitimement croissante au regard de la place qu'occupent les transports dans notre vie. La politique des transports ces dernières années a, à mon sens, souffert d'une orientation quasi exclusive vers les projets de construction de nouvelles infrastructures sans accorder au service et à la qualité du transport suffisamment d'attention. Le rôle de l'Autorité de la qualité de service dans les transports est justement d'œuvrer en faveur de l'amélioration de cette qualité et de placer l'usager au cœur même des politiques publiques de transport. Cette instance encore jeune dont j'ai confirmé les missions dès mon arrivée à la tête de ce ministère délégué est unique dans ses prérogatives comme dans son existence.



« **L'AQST RÉPOND À UNE DEMANDE FORTE DE TRANSPARENCE DE LA DONNÉE PUBLIQUE PAR NOS CONCITOYENS.** »

Dans ses prérogatives, car elle est la seule instance à s'intéresser à tous les modes de transports publics réguliers de voyageurs : trains et vols nationaux et internationaux dans un premier temps, transports régionaux dans un deuxième temps avant la prise en compte des transports collectifs urbains et des modes routier et maritime. L'AQST ne manque pas d'horizon ! C'est la raison pour laquelle, j'ai décidé d'orienter les missions de l'AQST vers les transports du quotidien, conformément à l'engagement n° 28 du président de la République lorsqu'il écrivait : « *Ma 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 [...].* » Concrètement, cela signifie qu'après les transports de longue distance, l'AQST élargit son champ d'action aux TER en province, aux RER et au Transilien en Île-de-France.

Dans son existence, car par sa multimodalité et sa nature, l'AQST est unique en Europe et je souhaite que la France soit ici l'aiguillon d'une démarche européenne en la matière.

Enfin, l'AQST s'inscrit dans la nouvelle administration telle que promue par le Premier ministre. En effet, dans le cadre de la politique du gouvernement en faveur de l'ouverture des données publiques (« *open data* »), l'AQST répond aussi à une demande forte de transparence de la donnée publique par nos concitoyens. Cela concourt à rapprocher l'État de ses usagers et à renforcer notre vie démocratique.

2012 fut l'année du lancement de l'AQST. 2013 sera l'année de la confirmation de l'AQST en lui donnant la plénitude de ses moyens notamment au travers d'un Haut Comité de la qualité de service dans les transports que j'ai voulu comme un lieu de débats sans *a priori* entre l'ensemble des parties, car c'est tous ensemble que nous relèverons le défi de la qualité de service dans les transports.



# L'AQST, UN NOUVEL ACTEUR POUR LA QUALITÉ DES TRANSPORTS

Un décret du 14 février 2012 institue, au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), une Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST). Sa mission : améliorer, par le constat et l'incitation, la qualité des transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs.

## ENTRETIEN AVEC...

# PASCAL MIGNEREY, DIRECTEUR DE L'AQST



**PASCAL MIGNEREY**

est ingénieur général des Ponts, des Eaux et des Forêts. Il est directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports.

Dispositif national dédié à la qualité de service dans les transports collectifs, l'AQST trouve son origine dans le statut particulier du voyageur, qui subit les conditions de ses déplacements. Les explications de Pascal Mignerey, qui dirige cette nouvelle Autorité.

**La création de l'AQST procède de la volonté de la puissance publique de prendre en compte la spécificité du transport collectif de voyageurs. Quelle est la logique qui a présidé à cette décision ?**

Poser que le transport est une composante essentielle de l'activité économique d'un pays est une évidence. Ajouter que la croissance de la mobilité des personnes et des biens est autant la cause que l'effet du développement économique des territoires est également avéré. Cela dit, du point de vue de l'utilisateur, tous les types de transport ne répondent pas à la même logique. Le transport de marchandises, depuis la logistique des centres de production jusqu'à la desserte des centres de distribution, procède essentiellement de logiques entrepreneuriales. Dans ce domaine très professionnel, la latitude des pouvoirs publics réside essentiellement dans l'offre d'infrastructures de transport, dans la réglementation des activités (plutôt sociale) et dans l'incitation (essentiellement fiscale). En revanche, le transport de voyageurs repose sur la conjonction de deux extrêmes de l'espace sociétal car il résulte fondamentalement de demandes personnelles, individuelles face à une offre publique organisée par des autorités institutionnelles. C'est dans ce contexte spécifique

qu'un groupe de travail interministériel s'est constitué en 2011 pour réfléchir à l'opportunité et aux contours envisageables d'une entité nationale dédiée à l'amélioration de la qualité de service dans les transports collectifs de voyageurs. Démarche concrétisée par l'annonce par le président de la République, lors de l'inauguration de la LGV Rhin-Rhône le 8 septembre 2011, de l'organisation d'*« une autorité spécifiquement dédiée à la qualité de service dans les transports terrestres et aériens »* en charge de suivre *« les progrès en matière de qualité de service et notamment de régularité »*.

**Quelle est la spécificité du concept de qualité en matière de transports collectifs ?**

Lorsque le déplacement s'effectue en voiture (soit près de 83 % du transport intérieur de voyageurs en France en 2012), l'offre publique consiste essentiellement en la construction et l'entretien d'infrastructures routières. Dans ce cas, la qualité du transport routier dépend principalement de la densité du réseau routier, de sa performance et de l'effort d'investissement consenti pour assurer sa maintenance et son développement. En matière de transport collectif de voyageurs, la notion de qualité ne se limite pas aux seules infrastructures

offertes par la collectivité. Qu'il s'agisse du train, de l'avion, du ferry, de l'autocar, de l'autobus, du tramway ou du métro, le service offert aux voyageurs occupe une place primordiale. La latitude personnelle du voyageur en transport collectif est moindre que celle de l'entrepreneur qui peut choisir son transporteur ou de l'individu, qui peut choisir sa voiture particulière et souvent son itinéraire routier. Le voyageur en transport collectif est l'*« usager »* d'un service défini par d'autres : des autorités organisatrices, qui décident des lignes, des arrêts, des fréquences. Il est également dépendant des opérateurs, qui exploitent du matériel, accueillent et transportent la *« clientèle »*.

**La création de l'AQST résulte donc du statut particulier du voyageur en transport collectif ?**

La particularité de l'usager est qu'il *« subit »* le transport collectif. Si la qualité de service s'avère défectueuse, pour des raisons récurrentes d'inconfort (malpropreté, insécurité ressentie) ou occasionnelles (annulation, retard au départ ou à l'arrivée), l'ensemble des voyageurs d'un même trajet en pâtissent. Et si les retards deviennent trop fréquents, si des centaines de voyageurs sont immobilisés pendant des heures, avec en outre une information insuffisante, alors ces défauts de qualité de service prennent des proportions considérables. Ceci est d'autant plus vrai qu'en cas de dysfonctionnement, l'usager *« victime »* ne sait pas bien à qui s'adresser. Le mécontentement est commun à tout un groupe de voyageurs mais les réclamations et recours possibles restent, généralement, à l'état de démarches individuelles. Dans ce contexte sensible, concret, médiatisé, la non qualité des services de transports collectifs de voyageurs est donc un enjeu sociétal auquel l'AQST apporte un début de réponse.

**Quels sont les défis à relever pour l'AQST ?**

D'abord, il s'agit de faire face à une demande sociale de plus en plus forte. Le sentiment global d'insatisfaction à l'égard des opérateurs et des pouvoirs publics progresse. Si les autorités organisatrices locales sont les premières concernées, il importe cependant qu'au niveau national, les administrations et les ministères, notamment ceux en charge des transports et de la consommation, s'emparent de ces questions, avec

**« L'AQST RÉPOND À UNE DEMANDE SOCIÉTALE DE PLUS EN PLUS FORTE »**

une entité exclusivement dédiée à la qualité de service dans les transports collectifs de voyageurs. Notre second défi est de restaurer l'attractivité des transports collectifs, mise à mal par cette image négative. À l'heure de la transition écologique, l'ensemble des politiques publiques convergent pour favoriser ce mode de déplacement au détriment des transports individuels plus énergivores et plus polluants. Par son rôle d'information, l'AQST doit participer à cette démarche, en toute indépendance et en toute objectivité. En particulier, elle s'attachera à relativiser le mécontentement en en publiant la réalité objective des chiffres de la non qualité de service. En outre, elle proposera, avec le Haut Comité de la qualité de service dans les transports, placé auprès d'elle, des mesures concrètes d'amélioration dans tous les modes concernés.

**S'agissant, précisément, des données chiffrées sur le transport collectif de voyageurs, sur quels organismes l'AQST compte-t-elle s'appuyer ?**

Pour que l'Autorité et le Haut Comité puissent apprécier la régularité et la ponctualité des services, ils doivent s'appuyer sur une forte démarche partenariale. Le principe est que les opérateurs, les gestionnaires d'infrastructures ou les autorités organisatrices fournissent les données statistiques retenues par l'AQST et qu'ils collectent par eux-mêmes. De son côté, l'AQST dispose de la faculté de contrôler les méthodes utilisées et les informations qui lui sont fournies.

Ce fonctionnement partenarial est essentiel : les acteurs de la qualité doivent, dans leur ensemble, participer activement aux travaux de l'AQST et s'emparer collégialement des analyses qui en résultent.

La qualité de service ne se décrète pas. L'AQST cherche à éclairer et à souder le triangle autorités - exploitants - usagers, dans tous les modes concernés, pour qu'en ensemble, s'améliore la qualité de ces transports si importants pour le quotidien des Français.

# LA GENÈSE DE L'AQST

La préfiguration de la nouvelle entité que représente l'Autorité de la qualité de service dans les transports a été confiée à Patrick Vieu, ancien directeur des services de Transport à la direction générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer<sup>1</sup>.

Placé auprès du vice-président du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), Christian Leyrit, Patrick Vieu a précisé la teneur du système, axé sur deux entités complémentaires :

**> un service administratif** dénommé « Autorité de la qualité de service dans les transports » (AQST), placé au sein du CGEDD compte tenu de sa vocation multimodale et de sa capacité d'expertises ;

**> un conseil consultatif**, dénommé « Haut Comité de la qualité de service dans les transports » (HCQST), placé auprès de l'AQST et qui pourra être saisi par l'AQST ou par le ministre en charge des transports. Le champ de l'AQST et du HCQST couvre tous les modes de transport de voyageurs, à la condition qu'ils soient à la fois publics et réguliers. Le domaine d'action comprend donc :

**> les transports terrestres :**

- **trains internationaux** : SNCF, Thalys, Lyria, SNCF en coopération avec Deutsche Bahn, Eurostar, Thello ;
- trains nationaux, à grande vitesse (TGV) ou non (trains Intercités, dits d'équilibre du territoire) ;
- trains régionaux (TER en province, Transilien et RER en île-de-France) ;
- autocars de longue distance ;
- transports collectifs urbains : tramways, autobus, métros

**> les transports aériens :**

- vols internationaux ;
- vols intérieurs ;
- vols outre-mer.

**> les transports maritimes :**

- dessertes de la Corse
- navettes transbordeurs transmanche

Ni l'Autorité ni le Haut Comité de la qualité de service dans les transports n'ont de pouvoir de coercition ou de sanction. Ils ont un rôle d'incitation à l'amélioration de la qualité de service.

La mise en place d'un site Internet dédié, moyen le plus adapté pour une diffusion large d'information, a été envisagée dès la phase de préfiguration du système. Le site porte le nom de [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr) (voir plus loin).

1. Patrick Vieu est aujourd'hui conseiller environnement et territoires à la présidence de la République.

# LES MOYENS DE CRÉATION DE L'AQST

La préfiguration de l'AQST a mobilisé, en plus de Patrick Vieu, qui l'a portée, et Christian Leyrit, qui l'a supervisée, trois agents à temps plein : un secrétaire général (Arnaud Dumontier), une chargée de communication (Mélanie Moueza) et un informaticien (Xavier Lasserre). Toutes ces personnes étaient affectées au Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), qui assure le fonctionnement de cette mission placée auprès de son vice-président.

En outre, la Direction de la communication du secrétariat général du ministère de l'Énergie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE), la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer et la Direction générale de l'aviation civile ont contribué à cette création.

Compte tenu des délais de création, la réalisation du site Internet [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr) a été confiée à un prestataire extérieur. Un cabinet juridique a par ailleurs apporté une assistance et un conseil pour les questions spécifiques : fourniture et propriété des données statistiques, droits des voyageurs, avis sur les conventions.

Au total, le budget de création de l'AQST, hors agents, s'est élevé à environ 170 000 € TTC pour l'année 2012.

170 000 €<sub>TTC</sub>

C'EST LE BUDGET TOTAL DE CRÉATION  
DE L'AQST (HORS AGENTS) EN 2012.



# LE HAUT COMITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS (HCQST)

Parallèlement à la création de l'AQST et de son site Internet, la préfiguration a consisté à définir la composition d'une instance consultative multimodale : le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST). Cette entité se positionne en complément du dispositif, avec un rôle majeur dans l'échange entre acteurs et dans la proposition de mesures concrètes pour l'amélioration de la qualité de service.

## LE HAUT COMITÉ EST COMPOSÉ DE QUATRE COLLÈGES :

### > un collège

composé de parlementaires et de représentants des collectivités publiques ayant la qualité d'autorités organisatrices de transport ;

### > un collège

de représentants des opérateurs de transport ;

### > un collège

de représentants des consommateurs et usagers des transports ;

### > un collège

de personnalités qualifiées.

Compte tenu de la diversité des collectivités et des modes de transport devant participer à cette instance, le nombre de participants a été fixé à 37 membres titulaires et 32 membres suppléants. Il est également convenu que le Haut Comité sera présidé par un parlementaire. Le ministre en charge de la consommation se joindra au ministre en charge des transports et un arrêté interministériel du ministre en charge des transports et du ministre en charge de la consommation.

La liste des qualités des membres des divers collèges du Haut Comité a été précisée dans le décret portant création de l'AQST et du HCQST (voir plus loin). Les noms des représentants ont été désignés le 29 mars 2013 par un arrêté ministériel du ministre en charge des transports et un arrêté interministériel du ministre en charge des transports et du ministre en charge de la consommation.

## AQST ET HCQST : RÉPARTITION DES MISSIONS

L'amélioration de la qualité de service aux voyageurs s'appuie sur l'expertise des entités que représentent l'AQST et le Haut Comité. Il reste que c'est au travers de l'échange entre les deux structures que les progrès se réalisent.

> **L'Autorité** a un pouvoir de collecte et de diffusion de données sur la qualité dans les services de transport relevant de sa compétence, notamment des statistiques de régularité et de ponctualité.

Elle a aussi pouvoir d'enquête et d'analyse sur la satisfaction des usagers, le traitement des réclamations des voyageurs, la qualité de l'information fournie. La publication nationale de ces données objectives et des mises en perspective issues des analyses devraient constituer une incitation des opérateurs et des territoires à améliorer leur performance.

> **Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports**, regroupant les représentants des principaux acteurs du transport de voyageurs pourra s'emparer des données et des analyses de l'AQST, organiser des débats entre modes de transport, entre types d'acteurs (autorités, exploitants, usagers) et aboutir à des recommandations ou des vœux, adressés au ministre et rendus publics.

# LANCEMENT MÉDIATIQUE ET CRÉATION RÉGLEMENTAIRE DE L'AQST

« Une autorité spécifiquement dédiée à la qualité de service dans les transports terrestres et aériens chargée de suivre les progrès en matière de qualité de service et notamment de régularité » :

tel sont les termes employés par le président de la République lors de l'annonce officielle de la création de l'AQST, le 8 septembre 2011, à l'occasion de l'inauguration de la LGV Rhin-Rhône. Cinq mois après cette annonce, le dispositif AQST-HCQST fut présenté à la presse.



## LA PRÉSENTATION À LA PRESSE

Le 16 février 2012, l'ensemble du dispositif mis en place pour la qualité de service dans les transports, l'Autorité, le site Internet [qualitetransports.gouv.fr](http://qualitetransports.gouv.fr) et le principe du Haut Comité de la qualité de service dans les transports est détaillé devant la presse écrite et audiovisuelle. La conférence de presse a lieu à l'hôtel de Roquelaure en présence du ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement et du ministre chargé des Transports.

Les médias ont rendu compte de l'événement. La presse écrite a mis en exergue l'offre d'information disponible sur le nouveau site Internet, que certains médias avaient pu consulter en avant-première. D'emblée, l'ambition de l'AQST a été soulignée par les observateurs : diffuser auprès des usagers des statistiques fiables sur les annulations et les retards par ligne et par compagnie devrait inciter les opérateurs à améliorer la qualité de leur service. En outre, « l'objectivation » des ordres de grandeur par ces statistiques officielles permettrait de balayer des idées reçues et de relativiser des perceptions, parfois trop optimistes ou trop pessimistes, de la qualité ressentie des services de transport.

## LES DÉCRETS DE CRÉATION DE L'AQST ET DU HCQST

Concomitamment à leur lancement « médiatique », les deux entités furent créées par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, paru au *Journal officiel* le 15 février 2012. Un second décret (n° 2012-216 du 15 février 2012, paru le 16 février 2012) a porté le nombre de députés et de sénateurs de un à deux pour chaque Chambre. Ces deux textes sont intégralement reproduits en annexe du présent rapport. L'AQST est créée par ce décret pour être « compétente en matière de qualité de service

dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs ». Placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, l'AQST est une administration publique mais n'est pas une autorité indépendante et n'a pas pouvoir de sanction. Le décret dispose que l'AQST est notamment chargée de :

- diffuser des informations statistiques régulières sur la qualité de service dans les transports, en particulier leur ponctualité et leur régularité,
- veiller à la qualité de

l'information fournie aux voyageurs,

- informer les voyageurs de leurs droits,
- contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation,
- réaliser ou faire réaliser des études ou sondages de satisfaction,
- faire toute proposition utile pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports.

**Le décret institue également un Haut Comité de la qualité de service dans les transports,** composé de parlementaires, de

représentants des collectivités publiques ayant la qualité d'autorités organisatrices de transport, de représentants des opérateurs intéressés et des consommateurs et usagers des transports, ainsi que de personnalités qualifiées. Placé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, le Haut Comité est un lieu d'échange et de proposition, qui peut émettre des avis et formuler des recommandations sur toute question relative à la qualité du service et aux relations entre les opérateurs, les autorités

organisatrices et les voyageurs. Le président et le vice-président du Haut Comité, ainsi que les membres du collège des consommateurs et des usages du HCQST sont nommés par arrêté conjoint des ministres chargés des Transports et de la Consommation. Les autres membres sont nommés par arrêté du ministre chargé des Transports. Le directeur de l'AQST est nommé par le ministre chargé des transports, après avis du ministre chargé de la consommation. L'activité de l'AQST a effectivement démarré en

février 2012. Le directeur de l'AQST et les membres du HCQST ont été nommés en février 2013 par Frédéric Cuvillier, ministre délégué auprès du ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, et Benoît Hamon, ministre délégué auprès du ministre de l'Économie et des Finances, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation. Le premier Haut Comité a été installé par Frédéric Cuvillier le 21 mai 2013.



## LES TRAVAUX DE L'AQST EN 2012

Lancée en février 2012, la production de l'AQST a pris la forme d'un site internet riche d'indicateurs de régularité et de ponctualité par ligne et par compagnie, mis à jour mensuellement. Les données collectées dans ce cadre ont permis de dresser un premier bilan de la qualité de service dans les deux modes de transport traités par l'AQST en 2012 : le mode aérien et le mode ferroviaire national. Une analyse a été présentée à l'occasion du premier Haut Comité de la qualité de service, réuni en mai 2013.

# LE SITE INTERNET

[WWW.QUALITETTRANSPORTS.GOUV.FR](http://WWW.QUALITETTRANSPORTS.GOUV.FR)

Le site Internet de l'AQST est une première en Europe : un portail unique qui met ainsi à la disposition du public, dès sa création, plus de 27 000 données relatives à la ponctualité des transports aériens et ferroviaires longue distance, par ligne et par compagnie, ainsi qu'un guide pratique répertoriant les questions que les passagers se posent avant ou après leur voyage. À ce jour, pas un seul autre site ne recense avec une telle exhaustivité les statistiques de transport en matière de qualité de service. Au-delà de leur vocation première – informer le grand public – ces données mises en ligne doivent nourrir les analyses dont l'AQST rendra régulièrement compte.

## LES PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DU SITE INTERNET

Le site [www.qualitettransports.gouv.fr](http://www.qualitettransports.gouv.fr) a été conçu en quelques semaines sous le pilotage de la Direction de la communication du ministère de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement. Avec un double but : rendre publiques et accessibles des statistiques objectives sur la ponctualité et la régularité des modes de transport; d'autre part, accompagner les voyageurs dans leurs démarches et dans la compréhension de leurs droits. Dans un premier temps, le contenu du site Web a porté sur le mode aérien

et sur les liaisons ferroviaires internationales ou nationales de longue distance. La consultation du site est organisée selon deux approches :

→ **par mode de transport :** avion / train / bateau / route / transports urbains

→ **par thème :** indicateurs, droits et démarches

S'y ajoutent d'autres rubriques qui permettent de présenter l'institution et son activité : « Actualités », « Focus », « Qui sommes-nous ? » « Les partenaires ».

## CONSULTER SON INDICATEUR

### SÉLECTIONNER UN MODE DE TRANSPORT



### CONSULTATION DES DONNÉS À L'ÉCRAN

STATISTIQUES DE LA PONCTUALITÉ DES AVIONS

#### Service

- intérieur
- international
- outre-mer
- données relatives à une liaison particulière
- données agrégées sur l'ensemble des liaisons

#### Ville de départ

PARIS - CDG

#### Ville d'arrivée

MARSEILLE

#### Période

6 mois

12 mois

période personnalisée

Date début (format mm/aaaa)

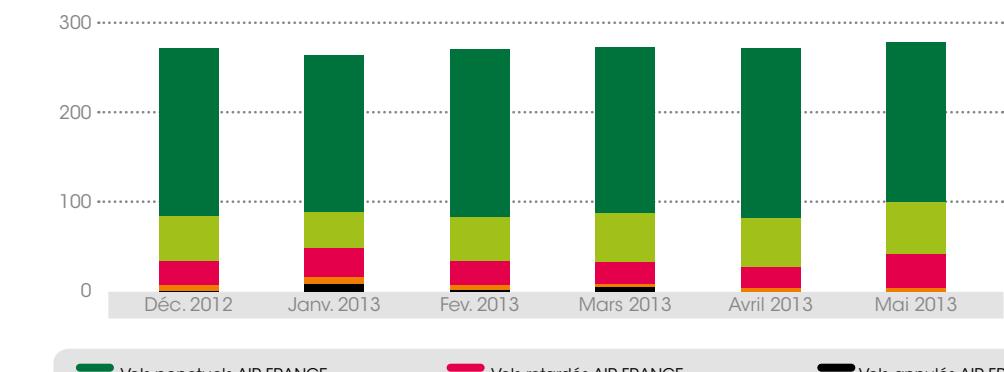
03 / 2012

Date fin (format mm/aaaa)

09 / 2012

### VISUALISER LES DONNÉES

NOMBRE DE VOLS PONCTUELS - RETARDÉS - ANNULÉS PAR COMPAGNIE



Et aussi : moyenne mensuelle des durées de retard des vols en retard à l'arrivée par compagnie, etc.



## LES INFORMATIONS SUR LES DROITS ET DÉMARCHES DES VOYAGEURS

Les pages relatives aux droits des voyageurs et aux démarches à entreprendre ont été rédigées de façon à être juridiquement irréprochables tout en cherchant à être compréhensibles pour le grand public. Les textes ont été validés par les autorités les plus directement concernées. La rubrique « Vos démarches » aborde 8 items principaux pour les trains :

- transports, 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;

- transports de vélos et de véhicules.
- Et 10 items pour l'avion :
- perte, vol, retard ou détérioration de vos bagages au cours du voyage;
- retard de vol au départ ou à l'arrivée;
- annulation de vol;
- personnes handicapées et personnes à mobilité réduite;
- enfants voyageant seuls;
- transport de liquides, pâtes et gels en cabine;
- refus d'embarquement opposé par votre compagnie aérienne;
- questions douanières;
- transport d'animaux;
- dépôt de bilan d'un transporteur aérien – annulation de vol.

## LES INDICATEURS QUANTITATIFS

Les indicateurs diffusés par l'AQST portent essentiellement sur la régularité (vols ou trains annulés par rapport aux vols ou trains programmés) et la ponctualité (vols ou trains en retard, au départ et/ou à l'arrivée, par rapport aux vols ou trains qui ont circulé). Le principe est de pouvoir communiquer sur la qualité de service de chaque ligne aérienne ou ferroviaire importante (liaison entre origine et destination principales), en décomposant les performances par compagnie, aérienne ou ferroviaire.

Il est à noter que dans les deux cas (ferroviaire et aérien), l'AQST a tenu à ce que les données puissent être fournies par les transporteurs et les gestionnaires d'aéroports afin qu'il n'y ait pas de contestations sur les conditions de leur recueil, de leur traitement ou de leur transmission. Cependant, l'AQST dispose de l'expertise de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), qui collecte et traite les données fournies, et de la possibilité d'un « deuxième regard » de RFF dans le secteur ferroviaire.

**Fréquence de production et de diffusion**  
Le site [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr) n'a pas vocation à collecter et fournir en temps réel les informations sur les perturbations du jour. Une telle approche ferait doublon avec les dispositifs mis en place par les différents opérateurs qui diffusent déjà ce type d'information auprès de leur clientèle par des canaux directs. De surcroît, l'ambition de l'AQST n'est pas de réagir dans le feu de l'actualité : elle observe et analyse le niveau de la qualité de service et son évolution

dans le temps, selon les modes de transport, les opérateurs, les types de ligne et tout autre critère pertinent. La fréquence de production et de diffusion des indicateurs de régularité et de ponctualité des transports a été fixée au mois. Les données fournies correspondent donc à l'activité de l'ensemble du mois écoulé, ce qui lisse les effets ponctuels, sauf s'ils sont d'ampleur exceptionnelle. Cette approche permet en outre de montrer les évolutions dans le temps, notamment les variations saisonnières.

Afin que les internautes disposent d'une information mensuelle suffisamment à jour, l'objectif est que les indicateurs relatifs à un mois « m » soient autant que possible fournis aux alentours de « m + 15 jours ». Leur interprétation reste ainsi dans le souvenir des éventuels aléas du mois précédent.





# CONSULTER SON INDICATEUR

## Les indicateurs aériens

Les données sont fournies à l'AQST par la Direction générale de l'aviation civile à partir des informations saisies par les principaux aéroports français de métropole (plus de 2 millions de passagers annuels). Ces données portent sur les principales liaisons, définies par le seuil de 200 000 passagers annuels pour les liaisons internationales, et de 100 000 passagers 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.

## L'INDICATEUR DU MOIS 12 MOIS

**TRAIN**

Sur 12 mois (de septembre 2011 à août 2012), 367 994 TGV nationaux ont été programmés, soit plus de 1 000 TGV par jour en moyenne. Très peu (1,2 sur 1 000) ont été annulés. À 5 minutes près, 90,5 % des TGV sont partis à l'heure et 89,5 % sont arrivés à l'heure. Cependant, le retard moyen des 38 419 TGV arrivés en retard a été de 31 minutes.

[CONSULTER LES INDICATEURS >](#)

### Pour chacune des lignes aériennes considérées, sont fournies les informations suivantes :

- le nombre de vols programmés;
- le nombre de vols annulés;
- si le vol part de France métropolitaine : le nombre de vols en retard au départ, la valeur moyenne des retards des vols en retard;
- si le vol arrive en France métropolitaine : le nombre de vols en retard à l'arrivée, la valeur moyenne des retards des vols en retard.

Pour les vols intérieurs, les données concernant le retard sont fournies à la fois au départ et à l'arrivée. Pour les vols internationaux ou reliant l'outre-mer, les données portent uniquement sur le départ ou

sur l'arrivée, selon que le vol en question part de France métropolitaine ou y arrive.

### Les indicateurs ferroviaires

À la différence du mode aérien, les données ferroviaires ne sont pas décomposées par compagnie. Elles sont en revanche fournies par les divers opérateurs : la SNCF, Thello et Eurostar. Elles concernent tous les TGV, tous les trains Intercités (ou trains d'équilibre des territoires) et les parcours en France des trains internationaux. Le site traite des données statistiques sur les trains annulés et assurés, et sur la ponctualité au départ et à l'arrivée. Seuls les services réguliers sont étudiés. Cela concerne 11 liaisons internationales, 80 liaisons Intercités et 80 liaisons TGV.



## SÉLECTIONNER UN MODE DE TRANSPORT



AVIONS



TRAINS  
GRANDES  
LIGNES



TRANSPORTS  
RÉGIONAUX



MÉTROS,  
TRAMWAYS,  
AUTOBUS



AUTOCARS  
LONGUE  
DISTANCE



NAVires



## Choisir votre train

TGV



## Sélectionner un type d'indicateur

### INDICATEUR PAR TRAJET

Ville de départ

PARIS-LYON

Ville d'arrivée

NICE VILLE

### INDICATEURS AGRÉGÉS

### INDICATEURS AGRÉGÉS



## VOTRE INDICATEUR

### Mode de transport : train

Indicateur de qualité : trajet : « PARIS-LYON – NICE VILLE »  
Données à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2011

### Type d'indicateur

- Point sur la circulation
- Ponctualité des trains du départ
- Ponctualité des trains à l'arrivée

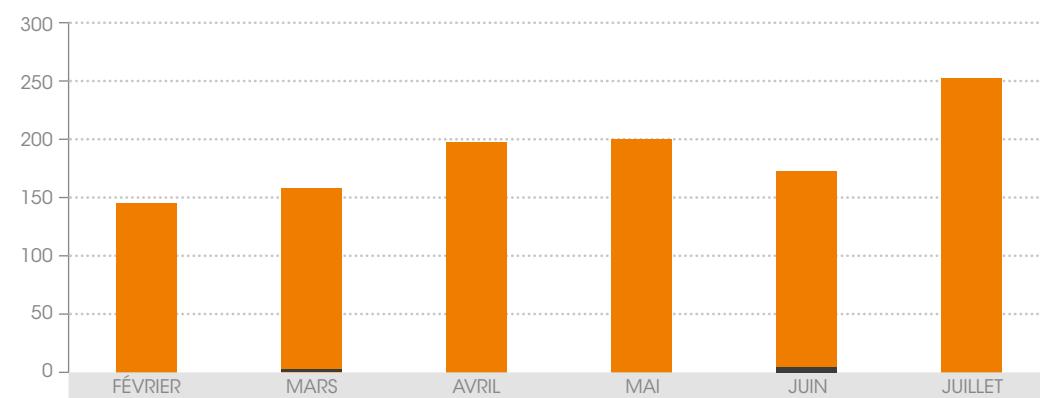
### > 6 MOIS

### > 12 MOIS

### POINT SUR LA CIRCULATION

Un train programmé est un train qui a été proposé à la vente.  
Un train annulé correspond à la suppression d'un train programmé.

Trains programmés, assurés et annulés chaque mois (PARIS-LYON/NICE VILLE)



# L'ACTIVITÉ DU SITE INTERNET

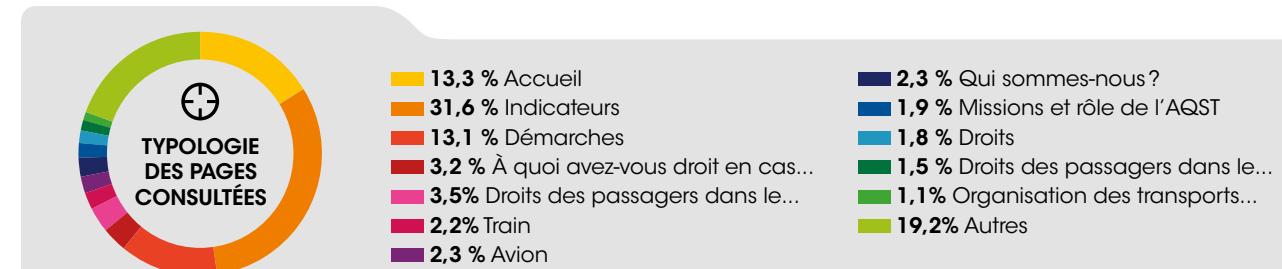
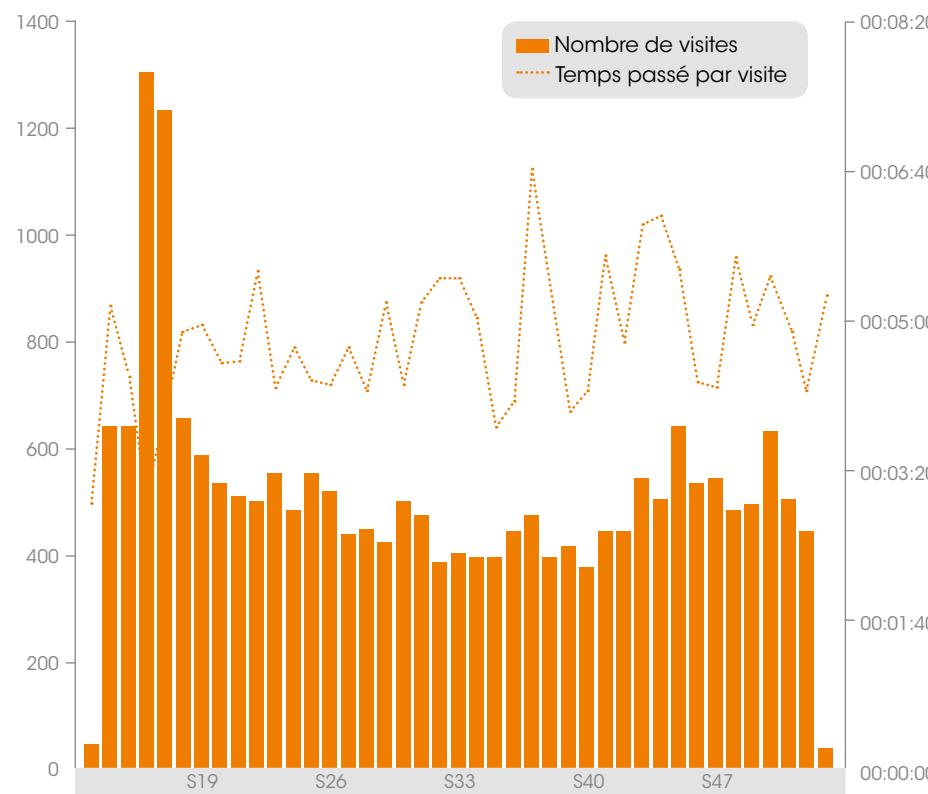
La mise en ligne du site [www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr) a eu lieu le jour de la présentation à la presse et aux partenaires de l'ensemble du dispositif AQST, le 16 février 2012. Les données ci-dessous couvrent la période de fin mars à fin décembre 2012. Les premiers jours de mise en service n'ont pas été pris en compte dans ces statistiques, l'effet curiosité ne reflétant pas le régime courant du site.

## L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DU SITE

En moyenne, le site a connu environ 500 visites par semaine. La pointe de fréquentation d'avril 2012 correspond à l'appel lancé par une association d'usagers auprès de ses adhérents à consulter les informations inédites du site de l'AQST.

Cette fréquentation relativement modeste s'explique par la nouveauté du site.

De plus, les indicateurs présentés concernent des transports de longue distance (aériens et ferroviaires), pour lesquels la sensibilité du grand public est globalement moindre qu'en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des transports du quotidien. Les données de ces transports du quotidien seront toutefois ajoutées dans la nouvelle version du site de l'AQST, programmée pour 2013.



## LES PAGES LES PLUS VISITÉES

Le site Internet comprend essentiellement deux parties :

- des informations pratiques sur les droits des voyageurs en transports aérien et ferroviaire et sur les démarches qu'ils peuvent entreprendre en cas de perturbation ou de réclamation;
- des indicateurs chiffrés et des infographies relatifs à la

régularité et la ponctualité des vols et des trains nationaux et internationaux.

La page d'accueil du site oriente l'internaute préférentiellement vers les informations pratiques de droits et démarches. Cependant, ce sont les pages relatives aux indicateurs de ponctualité qui sont les plus visitées (32 % des

pages consultées), puis la page d'accueil (16 %), puis les pages relatives aux démarches (13 %) et aux droits (3,5 %), comme le montre le graphique ci-dessus. Cette prédominance de l'intérêt pour les indicateurs de ponctualité par rapport aux textes sur les droits et démarches fut constante tout au long de l'année 2012.



## QUI SONT LES INTERNAUTES ?

Les visiteurs du site de l'AQST sont à 88 % en France, ce qui se comprend d'autant que le site n'est pas promu auprès des étrangers qui pourraient consulter la régularité et la ponctualité des lignes aériennes et ferroviaires internationales qui les concernent.

À noter toutefois que les visites d'internautes étrangers

proviennent des États-Unis (1,7 %), puis du Royaume-Uni (1,4 %) et du Maroc (1,0 %). Parmi les Français, 43 % des internautes sont Franciliens, ce qui peut refléter le poids de l'Île-de-France, tant par sa population que pour la convergence du réseau ferroviaire et l'importance des deux aéroports de Paris. En province, le classement est

également analogue à la démographie, avec d'abord Rhône-Alpes (8,3 % des internautes français), puis PACA (6,5 %) et Languedoc-Roussillon (5,3 %). Les autres régions sont plus en retrait, mais le site ne diffusait pas encore en 2012 de données de transports régionaux.

# L'ANALYSE DE LA QUALITÉ DES SERVICES AÉRIENS ET FERROVIAIRES LONGUE DISTANCE EN 2012

Un premier bilan peut être dressé de 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 premières observations peuvent être mises en avant.

## L'impact d'un mois de février 2012 exceptionnellement rigoureux

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 vingt-cinq 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 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.

Le poids de ces annulations ferroviaires demeure cependant relativement modeste au regard du nombre de circulations assurées : 0,24 % des TGV annulés en février, 0,46 % des TGV internationaux, 1,8 % des Intercités. Dans l'aérien, les taux d'annulation de février 2012 sont importants : 1,7 % des vols outre-mer annulés en février (contre 0,95 % en moyenne pour toute l'année), 2,7 % des vols internationaux (0,8 % sur l'année) et jusqu'à 5,6 % des vols intérieurs (1,1 % sur l'année).

Conséquence de ce phénomène : 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. Ces retards ont concerné 17 % des TGV, 19 % des trains internationaux à l'arrivée, 12 % des Intercités,

16 % des vols intérieurs à l'arrivée, 21 % des vols internationaux. Près de 57 % des vols outre-mer ont subi un retard à leur arrivée en métropole.

## Analyse des données ferroviaires

Entre TGV, trains internationaux et Intercités, les proportions de trains en retard sont variables, mais les retards moyens sont tous de l'ordre de la demi-heure.

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.

Un constat qu'il convient cependant de nuancer. 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

## RETARDS DE TRAINS LONGUE DISTANCE EN 2012

### POURCENTAGE DES TRAINS EN RETARD, EN MOYENNE SUR L'ANNÉE

- **TGV :** 9,1 % au départ, 10,6 % à l'arrivée
- **Internationaux :** 5,7 % au départ, 13,5 % à l'arrivée
- **Intercités :** 6,9 % au départ, 12,2 % à l'arrivée

### RETARD MOYEN DES TRAINS EN RETARD

- **TGV :** 17 min au départ, 29 min à l'arrivée
- **Internationaux :** 21 min au départ, 34 min à l'arrivée
- **Intercités :** 19 min au départ, 32 min à l'arrivée



à 1 h 30, 10 minutes pour l'intervalle entre 1 h 30 et 3 h, 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.

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.

Le plus souvent, les TGV en retard à l'arrivée l'étaient déjà au départ. En revanche, les Intercités en retard sont plus nombreux à l'arrivée qu'au départ, car ils connaissent plus fréquemment des difficultés en cours de trajet (notamment à cause de l'infrastructure et du nombre d'arrêts). Pour les trains internationaux, l'interprétation du graphe est moins évidente, car les retards à l'arrivée comprennent ceux accusés à l'étranger avant d'arriver sur le réseau français.

## Analyse des données aériennes

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



## RETARD DES VOLIS EN 2012

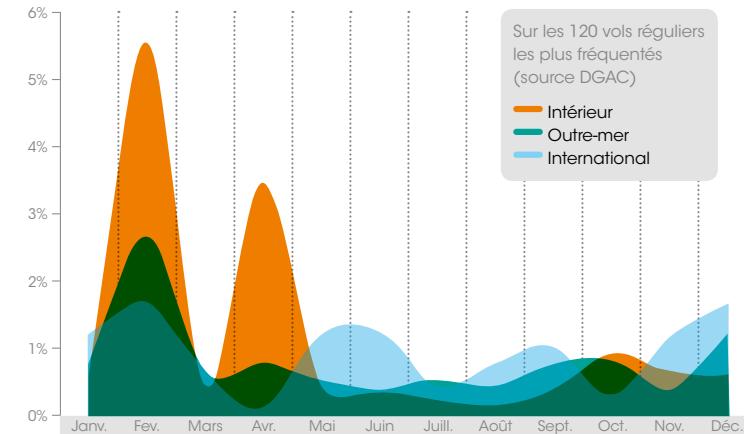
### POURCENTAGE MOYEN SUR L'ANNÉE DES VOLIS EN RETARD

- **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 VOLIS EN RETARD

- **Vols intérieurs :** 37 min au départ, 39 min à l'arrivée
- **Vols outre-mer :** 39 min au départ, 4 min à l'arrivée
- **Vols internationaux :** 39 min au départ, 41 min à l'arrivée

### POURCENTAGE DES VOLIS ANNULÉS EN 2012



par an (ou 200000 pour les vols internationaux), les taux de retard (avec un seuil de 15 minutes) sont supérieurs au transport ferroviaire de longue distance. C'est également le cas des valeurs moyennes mensuelles des retards des vols en retard.

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 338060 vols internationaux, 158212 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 qui transportent 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. Pour autant, les proportions de vols en retard demeurent importantes, tant au départ qu'à l'arrivée.

La comparaison globale des performances aériennes et ferroviaires ne tient pas compte du caractère particulier des vols internationaux de longue distance, notamment intercontinentaux : ces derniers connaissent des durées et des aléas de parcours que les trains même internationaux ne peuvent pas subir. Cependant, même en restant dans le périmètre intérieur à la France métropolitaine, les liaisons aériennes ont été moins régulières et moins ponctuelles que les liaisons ferroviaires. En moyenne sur l'année 2012,

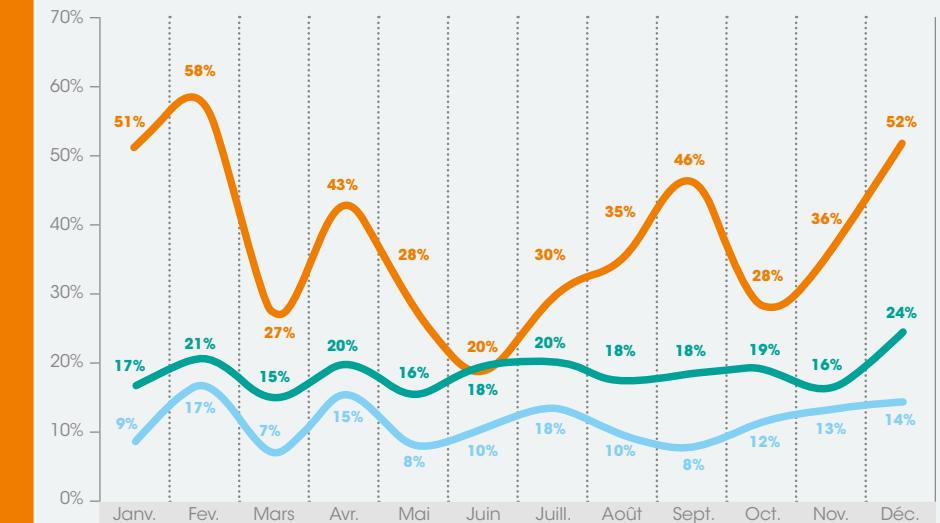
10,6 % des TGV étaient en retard (> 5 min) à l'arrivée, avec un retard moyen de 29 minutes, alors que 11,4 % des vols intérieurs étaient en retard (> 15 min) à l'arrivée, avec un retard moyen de 39 minutes.

La ponctualité des lignes aériennes est dépendante du type de liaison. Comme le montre le schéma ci-après, le taux de vols annulés a bondi en février et en avril pour les vols intérieurs. L'ensemble des vols annulés représente cependant autour de 1 % des vols programmés pendant l'année.

Les retards des vols au départ de la métropole (l'AQST ne dispose pas des données dans les aéroports étrangers ou outre-mer) sont particulièrement importants, alors que la durée du vol ou les aléas de parcours

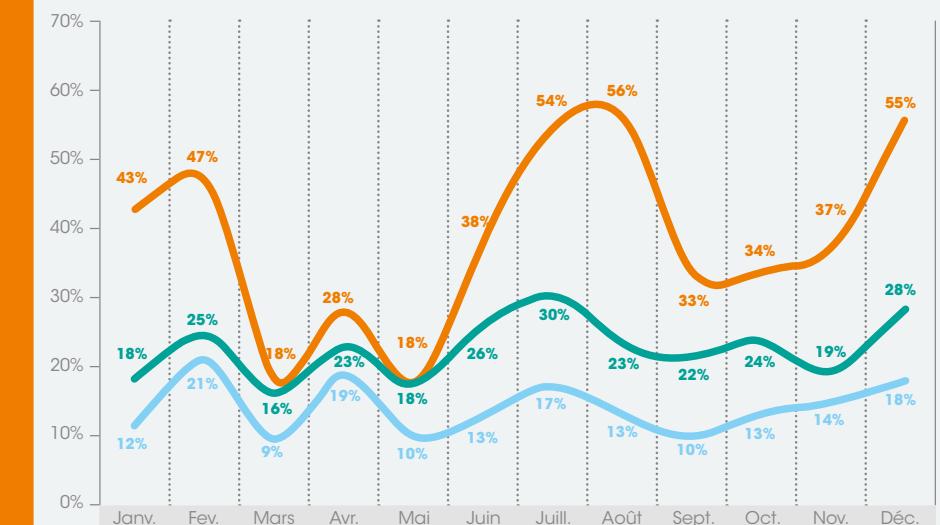
### POURCENTAGE DES VOLIS EN RETARD À L'ARRIVÉE EN MÉTROPOLE EN 2012

Sur les 120 vols réguliers les plus fréquentés (source DGAC)



### POURCENTAGE DES VOLIS EN RETARD AU DÉPART DE LA MÉTROPOLE EN 2012

Sur les 120 vols réguliers les plus fréquentés (source DGAC)



n'interviennent pas. Près de 1 vol outre-mer sur 2 et 1 vol international sur 4 peuvent accuser un retard de plus de 15 minutes au départ. Cependant, diverses causes non imputables à la compagnie aérienne peuvent expliquer ces retards. Exemples : l'enchaînement des rotations, les retards des passagers eux-mêmes et les services de sûreté (cf. « Observatoire des retards du transport aérien. Bilan annuel de la DGAC »).

À l'arrivée, la proportion des vols en retard diminue par rapport à celle des vols en retard au départ. En effet, les pilotes ont pu rattraper une partie des retards, même si des cas plus contrastés se sont produits (retards au départ complètement résorbés et retards pris en cours de vol).



# VERS LES TRANSPORTS DU QUOTIDIEN



**L'activité de l'AQST, essentiellement portée en 2012 par son site Internet, concerne les transports nationaux et internationaux de voyageurs, dont la régularité et la ponctualité sont suivies par des organismes nationaux.**

La SNCF, RFF et la DGAC ont pu directement alimenter l'AQST pour ses statistiques mensuelles. Cependant, la priorité du gouvernement porte clairement sur la qualité des transports du quotidien, régionaux (TER, RER, Transilien) et urbains (bus, tramways, métros). Ces services de transport sont organisés par

des autorités décentralisées : Conseils régionaux, STIF, intercommunalités. Conformément aux objectifs fixés par le ministre chargé des Transports, l'enjeu de l'AQST, pour 2013, consistera à étendre le champ du dispositif vers ces modes de transport, qui mobilisent une grande part du temps et du budget des Français. Cette démarche devra être conduite en étroite concertation avec les autorités organisatrices concernées, afin qu'elles acceptent de fournir des indicateurs pertinents et homogènes.

L'AQST devra, en effet, collecter

des indicateurs de qualité auprès d'acteurs multiples. Il s'agit, d'une part, des 20 régions métropolitaines contractant avec la SNCF pour des services de TER et, d'autre part, du STIF pour les indicateurs de qualité des transports franciliens (8 lignes de Transilien et 5 lignes de RER, opérées par la SNCF ou la RATP). Dans ce contexte, l'AQST et le HCQST veilleront à ce que cette centralisation nationale des données ne mette pas les régions en situation de concurrence directe, alors qu'il s'agit de services publics dépendant de contextes locaux spécifiques.

Au final, l'objectif est d'obtenir une vision globale au niveau national de la qualité générale de service de ces transports et de veiller à ce que ce niveau global s'améliore dans le temps. L'analyse plus détaillée des causes de la non-qualité doit alimenter les débats du Haut Comité et permettre de formuler toute proposition utile pour améliorer cette qualité, essentielle pour le quotidien des Français.

L'année 2013 sera donc cruciale pour l'AQST et pour les politiques nationale et locales des transports de voyageurs.



## ANNEXES

# LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS : DÉFINITION ET ENJEUX

La notion de qualité de service dans les transports peut être subjective, diffuse et très variable selon les modes de transport et les acteurs concernés. Pour objectiver cette notion, notamment dans les contrats de délégation de service public, il existe deux normes, l'une relative à la définition et l'autre à la mesure de la qualité de service dans les transports publics de voyageurs : NF EN 13816 (2002) et NF EN 15140 (2006).

La norme se fonde sur le concept du « cycle de la qualité de service ».

La norme identifie huit critères de qualité de service

1 L'OFFRE DE SERVICE (modes, réseau, exploitation, adéquation et attrait de l'offre, fiabilité du service)

2 L'ACCESIBILITÉ (depuis l'extérieur, à l'intérieur du réseau, disponibilité des titres de transport)

3 LES INFORMATIONS (générales, en situation normale, en situation perturbée)

4 LA DURÉE (durée du voyage, respect de l'horaire)

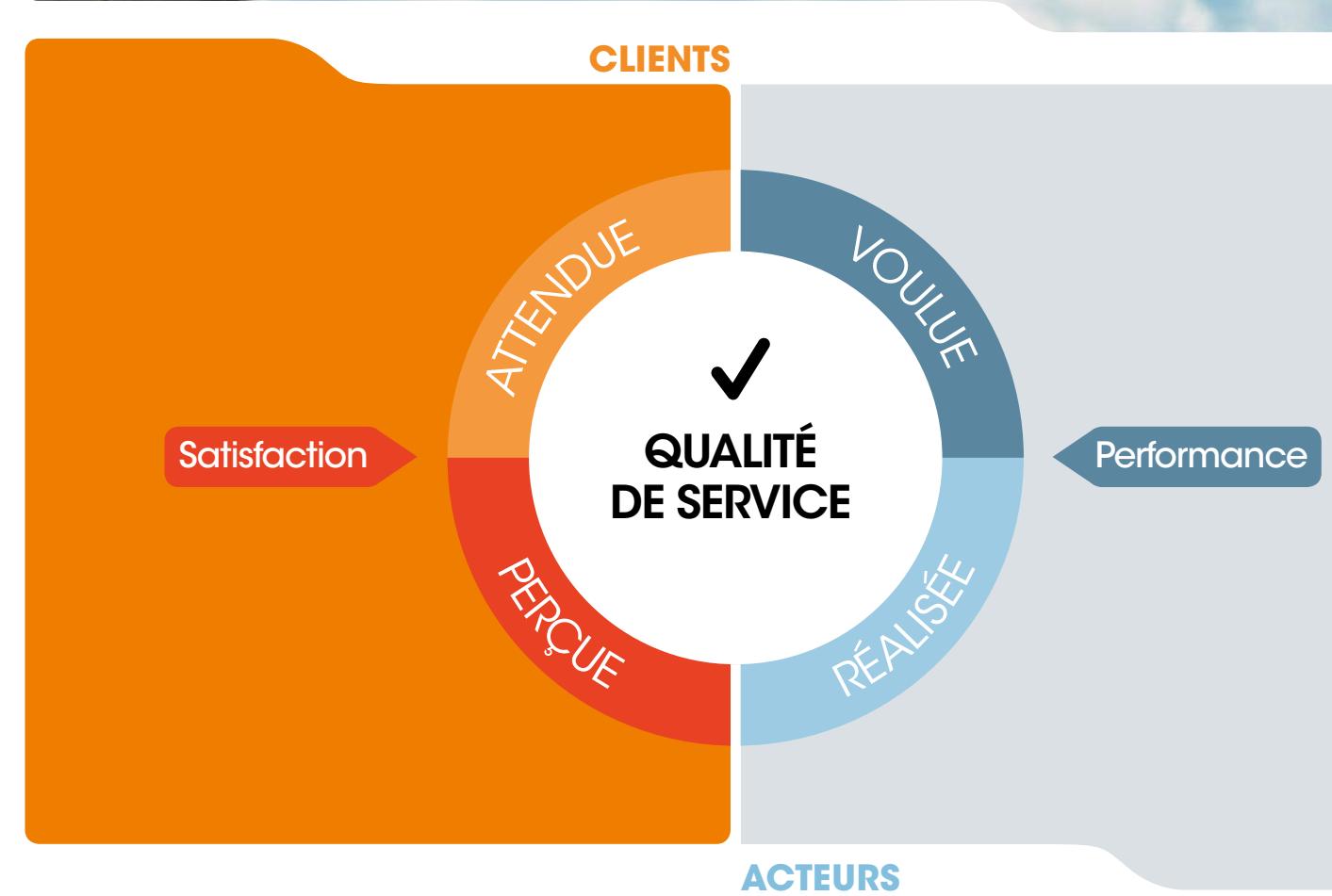
5 L'ATTENTION PORTÉE AU CLIENT (engagement, interface clients, personnel, assistance, achat des titres)

6 LE CONFORT (fonctionnement des équipements, places assises et espace personnel, confort du passager, conditions ambiantes, installations complémentaires)

7 LA SÉCURITÉ (protection contre les agressions, prévention des accidents, gestion des situations d'urgence)

8 L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL (pollution, ressources naturelles, infrastructure)

Certains aspects, notamment l'offre, la sécurité et l'impact environnemental, dépassent le champ de la qualité de service proprement dite, même s'ils y participent.



# 2

## L'ORGANISATION DES TRANSPORTS EN FRANCE

L'organisation des transports de voyageurs en France relève de la responsabilité des pouvoirs publics : l'État, les régions, les départements et les communes ou leurs regroupements (communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes, syndicats mixtes).

### LES TRANSPORTS FERROVIAIRES ET ROUTIERS

Dans leur rôle d'autorités responsables des transports de voyageurs, ces différentes collectivités sont appelées des « autorités organisatrices de transport » (AOT) ou des « autorités organisatrices de transport urbain » (AOTU). Outre les différentes associations de collectivités, elles sont représentées au niveau national, en leur qualité d'AOT, par le Groupement des autorités responsables de transport (GART).

En principe, ce sont ces AOT(U) qui désignent les exploitants de transport et qui définissent le niveau de l'offre et de la qualité de service, la politique tarifaire et la politique en matière d'information des voyageurs. Elles peuvent aussi exercer des compétences dans le domaine de la mobilité, des « modes doux » (circulation des vélos, des piétons, etc.) ou du stationnement.

**Chaque niveau de collectivité exerce ses compétences à l'échelle du territoire correspondant.**

#### L'État

L'État joue le rôle d'autorité organisatrice des « trains d'équilibre du territoire » (TET), connus sous le nom d'Intercités. Une convention avec l'opérateur ferroviaire national, la SNCF, définit le périmètre et la fréquence des dessertes, les conditions de financement et les objectifs de qualité de service.

L'État est également l'autorité de tutelle de la SNCF et de Réseau ferré de France (RFF), établissement public gestionnaire du réseau ferré national, chargé d'exercer les responsabilités inhérentes à l'aménagement, au développement, à la cohérence et à la mise en valeur des infrastructures ferroviaires.

La SNCF exploite, outre les trains d'équilibre du territoire (TET), les liaisons TGV. Elle met en œuvre les services des trains express régionaux (TER) conformément à la politique d'offre définie par les régions.

#### Les régions

Les régions sont les autorités organisatrices des transports ferroviaires régionaux (TER) dont elles confient l'exploitation à la SNCF, qui dispose d'un monopole légal sur les transports ferroviaires de voyageurs dès lors qu'ils sont intégralement réalisés en France. Depuis 2002, des conventions signées entre chaque région et la SNCF déterminent les trajets à mettre en place, la fréquence des dessertes, les tarifs, le niveau de qualité du service à offrir. Les régions organisent également des liaisons par autocars entre villes à moyenne distance. Elles peuvent en outre organiser des transports routiers régionaux de voyageurs en substitution de TER.

#### Les départements

Les départements sont autorités organisatrices des liaisons par autocars, lignes régulières et transports scolaires sur leur territoire, hors périmètre urbain.



#### Les communes et leurs intercommunalités

Les communes ou leurs intercommunalités exploitent les transports urbains lorsqu'il existe un « périmètre de transport urbain » (PTU), selon les mêmes principes que les autres niveaux d'autorités organisatrices. 250 réseaux de transports urbains desservent les agglomérations françaises, organisés par les communes ou, le plus souvent, par des intercommunalités. L'Île-de-France bénéficie d'un statut à part puisque le STIF est l'autorité organisatrice des transports collectifs pour toute l'Île-de-France, même s'il peut confier localement (à une échelle infrarégionale) l'organisation de certaines lignes ou dessertes à des « autorités de proximité » (sauf la politique tarifaire).



### LE TRANSPORT AÉRIEN

Le transport aérien ne présente pas d'organisation territoriale. Les compagnies aériennes exercent dans le cadre des conventions internationales, des textes européens et nationaux. Par ailleurs, il existe une institution spécialisée des Nations unies, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), qui établit des normes et des recommandations notamment en matière de sécurité, de sûreté, de facilitation de l'aviation.

Elle est en outre l'instrument de la coopération entre ses 191 États contractants dans tous les domaines de l'aviation civile.

En France, la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) assure les fonctions de régulateur du transport aérien. Elle est l'interlocuteur des compagnies aériennes, des aéroports et de leurs clients. La DGAC suit également l'activité économique et financière des compagnies françaises. En conformité avec la réglementation européenne, elle délivre les licences d'exploitation de transporteur aérien public et en coopération avec le ministère des Affaires étrangères, elle négocie les accords autorisant les liaisons entre la France et les pays extracommunautaires et attribue aux compagnies françaises les droits de trafic correspondants.

# 3

## LES DÉCRETS DE CRÉATION DE L'AQST ET DU HCQST

**JORF n° 0039 du 15 février 2012** Publics concernés : autorités organisatrices de transport, opérateurs de transport, associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports, usagers des transports de voyageurs.

**DÉCRET** Objet : création d'une Autorité de la qualité de service dans les transports et d'un Haut Comité de la qualité de service dans les transports.

**Décret n° 2012-211 du 14 février 2012 portant création de l'Autorité de la qualité de service dans les transports et du Haut Comité de la qualité de service dans les transports**

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret institue, au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable, une Autorité de la qualité de service dans les transports chargée de s'assurer des progrès réalisés en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs.

**NOR : TRAV1133246D** L'Autorité a pour mission de fournir aux utilisateurs de transports une information sur l'évolution de la qualité du service, notamment sa ponctualité, sa régularité et la qualité de l'information délivrée, ainsi que sur leurs droits et sur les moyens dont ils disposent pour les faire valoir.

Pour exercer sa mission, l'Autorité s'appuie sur les services des ministères concernés et peut établir des indicateurs statistiques.

Le décret institue également un Haut Comité de la qualité de service dans les transports, composé de parlementaires, de représentants des collectivités publiques ayant la qualité d'autorités organisatrices de transport, de représentants des opérateurs intéressés et des consommateurs et usagers des transports, ainsi que de personnalités qualifiées.

Placé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, le Haut Comité peut émettre des avis et formuler des recommandations sur toute question relative à la qualité du service et aux relations entre les opérateurs et les voyageurs.

Références : le présent décret peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement et du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment son article L. 1614-7;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 534-7;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1211-4, L. 1211-5, L. 2151-1 et L. 2151-2;

Vu l'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale;

Vu le décret n° 2006-672 du 8 juin 2006 modifié relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État;

Vu le décret n° 2008-679 du 9 juillet 2008 relatif au Conseil général de l'environnement et du développement durable;

Vu l'avis du comité technique spécial du Conseil général de l'environnement et du développement durable en date du 9 novembre 2011,

Décreté :

### Chapitre I<sup>er</sup> : L'Autorité de la qualité de service dans les transports

#### Article 1

Il est institué au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable une Autorité de la qualité de service dans les transports.

#### Article 2

L'Autorité de la qualité de service dans les transports est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs, notamment en ce qui concerne la ponctualité et la régularité. Elle s'assure que les opérateurs respectent leurs obligations d'information sur la qualité de service, notamment en matière de ponctualité et de régularité, et qu'ils ouvrent aux voyageurs l'accès à des dispositifs appropriés pour le traitement des réclamations et le recours à la médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

À cette fin, l'Autorité est notamment chargée :

1<sup>o</sup> De tenir à jour et de diffuser, à un rythme régulier, des informations statistiques relatives à la qualité dans les services de transport relevant de sa compétence, mesurée en particulier par leur ponctualité et leur régularité;

2<sup>o</sup> De veiller à la clarté et à la fiabilité de l'information fournie aux voyageurs en matière de qualité de service dans les transports et de vérifier que cette information est correctement assurée;

3<sup>o</sup> D'informer par tous moyens appropriés les voyageurs de leurs droits qui comprennent notamment les informations que doivent fournir

les opérateurs concernant le voyage et leurs obligations en cas de retard ou d'annulation, la définition et le contrôle des normes de qualité du service ainsi que le traitement des plaintes;

4<sup>o</sup> De contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation, notamment par les opérateurs de services de transport, en évaluant ces dispositifs au regard de leur accessibilité, de leur qualité et de leur efficacité et, quand il y a lieu, de l'impartialité, de la compétence et de la diligence avec lesquelles ils accomplissent leur mission;

5<sup>o</sup> De réaliser ou faire réaliser des études ou sondages de satisfaction sur la qualité de service dans les transports;

6<sup>o</sup> De faire toute proposition utile pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports.

#### Article 3

Dans le cadre de ses missions, l'Autorité de la qualité de service dans les transports peut consulter les services placés sous l'autorité des ministres chargés de la concurrence et de la consommation.

#### Article 4

Pour exercer les missions mentionnées à l'article 2, l'Autorité établit des indicateurs statistiques de suivi de la qualité de service dans les transports.

À cette fin, elle est habilitée à recueillir, dans des conditions et sous une forme définies par convention, les informations statistiques, produites, recueillies, diffusées ou publiées par toute personne, pour son compte propre ou pour le compte de tiers, en vue de mesurer la qualité d'un service de transport ou d'une prestation liée à un service de transport qu'elle assure, qu'elle contribue à assurer ou qui est placé sous son contrôle ou son autorité.

Pour la mesure de l'activité de la médiation, l'Autorité de la qualité de service dans les transports tient compte des recommandations et avis émis par la commission de la médiation de la consommation.

**Article 5**

Le directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports est nommé par arrêté du ministre chargé des transports, sur proposition du vice-président du Conseil général de l'environnement et du développement durable, après avis du ministre chargé de la consommation.

**Article 6**

L'Autorité de la qualité de service dans les transports établit un rapport annuel sur ses activités. Ce rapport est rendu public.

**Chapitre II : Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports****Article 7**

Il est institué un Haut Comité de la qualité de service dans les transports placé auprès de l'Autorité de la qualité des services dans les transports. Le Haut Comité peut être saisi pour avis par le ministre chargé des transports et par l'Autorité de la qualité de service dans les transports 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.

Le Haut Comité peut également formuler des recommandations à l'Autorité de la qualité de service dans les transports visant à améliorer le service rendu aux voyageurs.

**Article 8****I. Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports comprend trente-cinq membres répartis en quatre collèges :**

1° Un collège de parlementaires et de représentants des collectivités publiques comprenant dix membres ainsi répartis :

- un député et un sénateur;
- deux représentants du ministre chargé des transports;

- un représentant du ministre chargé de la consommation;
- un représentant de l'Association des régions de France;
- un représentant de l'Assemblée des départements de France;
- un représentant de l'Association des maires des grandes villes de France;
- un représentant du Groupement des autorités responsables des transports;
- un représentant du Syndicat des transports d'Île-de-France;

2° Un collège de représentants des opérateurs comprenant dix membres ainsi répartis :

- un représentant de la Fédération nationale de l'aviation marchande;
- un représentant du Board of Airlines Representatives;
- un représentant du Syndicat des compagnies aériennes autonomes;
- un représentant d'Armateurs de France;
- trois représentants de l'Union des transports publics;
- un représentant de l'Union des aéroports français;
- un représentant de la Fédération nationale des transports de voyageurs;
- un représentant de l'Union des ports de France;

3° Un collège de représentants des consommateurs et usagers des transports ainsi répartis :

- neuf membres d'associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports;
- un représentant de l'Association des paralysés de France;

4° Un collège de personnalités qualifiées ainsi réparties :

- une 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;
- une personnalité choisie en raison de sa compétence dans le domaine de l'évaluation de la qualité des services publics;
- trois enseignants-chercheurs désignés en raison de leur compétence en matière de transports.

**II. Les membres du Haut Comité de la qualité de service sont nommés par arrêté du ministre chargé des transports.**

Toutefois, les membres d'associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports

mentionnées au 3° du I sont nommés par arrêté conjoint du ministre chargé des transports et du ministre chargé de la consommation.

Des suppléants sont désignés, respectivement, dans les mêmes conditions.

**Article 9**

Le président du Haut Comité de la qualité de service dans les transports est nommé par arrêté conjoint du ministre chargé des transports et du ministre chargé de la consommation parmi les parlementaires membres du Haut Comité. Il est assisté d'un vice-président choisi parmi les membres du Haut Comité et nommé dans les mêmes conditions que le président.

En cas d'absence ou d'empêchement du président, le vice-président assure la présidence du Haut Comité.

**Article 10**

Le Haut Comité fonctionne et délibère dans les conditions prévues par les articles 9 à 14 du décret du 8 juin 2006 susvisé.

Il établit son règlement intérieur.

**Article 11**

Le secrétariat du Haut Comité est assuré par l'Autorité de la qualité de service dans les transports.

**Article 12**

Les membres du Haut Comité de la qualité de service dans les transports exercent leurs fonctions à titre gratuit. Ils peuvent bénéficier du remboursement de leurs frais de déplacement et de séjour dans les conditions prévues par la réglementation applicable aux fonctionnaires de l'État.

**Article 13**

Le ministre de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement, le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le ministre

auprès de la ministre de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement, chargé des Transports, et le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel de la République française*.

Fait le 14 février 2012.

François Fillon  
Par le Premier ministre :  
Le ministre auprès de la ministre de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement, chargé des Transports,  
Thierry Mariani  
La ministre de l'Énergie, du Développement durable, des Transports et du Logement,  
Nathalie Kosciusko-Morizet  
Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,  
François Baroin  
Le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation,  
Frédéric Lefebvre

**JORF n° 0040 du 16 février 2012**  
**Texte n° 42** Publics concernés : autorités organisatrices de transport, opérateurs de transport, associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports, usagers des transports de voyageurs.

**DÉCRET**  
**Décret n° 2012-216 du 15 février 2012 modifiant le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 portant création de l'Autorité de la qualité de service dans les transports et du Haut Comité de la qualité de service dans les transports**  
**NOR :** TRAX1204667D Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le décret prévoit que le Haut Comité de la qualité de service dans les transports, créé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, comprend, au titre du collège des parlementaires et représentants des collectivités publiques, deux députés et deux sénateurs. Ce collège comprend ainsi douze membres qui, ajoutés aux membres du collège des représentants des opérateurs, du collège des représentants des consommateurs et usagers des transports et du collège des personnalités qualifiées, portent à trente-sept le nombre de membres du Haut Comité.

Références : le texte modifié par le présent décret, dans sa rédaction issue de cette modification, peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement,

Vu le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 portant création de l'Autorité de la qualité de service dans les transports et du Haut Comité de la qualité de service dans les transports,

Décrète :

**Article 1**

Le I de l'article 8 du décret du 14 février 2012 susvisé est ainsi modifié :

- 1° Au premier alinéa, les mots : « trente-cinq » sont remplacés par les mots : « trente-sept »;
- 2° Au premier alinéa du 1°, le mot : « dix » est remplacé par le mot : « douze »;
- 3° Au deuxième alinéa du 1°, les mots : « un député et un sénateur » sont remplacés par les mots : « deux députés et deux sénateurs ».

**Article 2**

La ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement est chargée de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel de la République française*.

Fait le 15 février 2012.

François Fillon

Par le Premier ministre :

La ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, Nathalie Kosciusko-Morizet



**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012  
 AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE  
 DANS LES TRANSPORTS (AQST)**

Novembre 2013

Tour Pascal B  
 92055 La Défense Cedex,  
[www.qualitetransports.gouv.fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)

Directeur de la publication : Pascal Mignerey  
 Rédacteur en chef : Maud de Crépy  
 Secrétaire de rédaction : Mélanie Moueza  
 Conception-réalisation : CITIZENPRESS  
[www.citizenpress.fr](http://www.citizenpress.fr)  
 Tél. : 01 77 45 86 86

Crédits photographiques :  
 A. Bouissou / METL-MEDDE : p. 4, 5, 8, 12, 13,  
 21, 32, 35, 37. B. Suard / METL-MEDDE : p. 1,  
 6, 21, 23, 31. L. Mignaux / METL - MEDDE : p.  
 7, 37. D. Lochon / METL-MEDDE : p. 10  
 Getty - Thinkstock

Impression : Adcence, Paris





RAPPORT  
ANNUEL  
**2012**