

Conseil général de l'Environnement et du Développement durable

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS

Communiqué de presse

Le 07 mars 2014

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) adopte une motion sur la généralisation de la médiation dans le secteur des transports

En se prononçant pour la généralisation de la médiation dans les transports, les membres du Haut Comité de la qualité de service dans les transports adressent un signal fort en faveur des droits des voyageurs.

A l'avenir, tout voyageur pourra saisir un médiateur si la réponse donnée par le service clientèle du transporteur à la réclamation qu'il a faite ne le satisfait pas et s'il ne souhaite pas pour autant recourir à des procédures judiciaires.

La médiation constitue ainsi une possibilité de conciliation accessible à tous et gratuite, alternative au règlement judiciaire des litiges, sans l'exclure pour autant.

Aujourd'hui, si certaines entreprises (SNCF, RATP) ou certains secteurs tels que le tourisme et voyages disposent d'un médiateur, d'autres domaines demeurent non couverts, à savoir :

- le transport ferroviaire de voyageurs par des opérateurs autres que la SNCF,
- le transport maritime régulier de voyageurs,
- le transport routier par autocars,
- le transport collectif urbain, hors RATP.

Dans le texte de sa motion, le Haut Comité encourage les professionnels concernés à créer une ou plusieurs entités de médiation, ou à s'appuyer sur les entités existantes, afin de couvrir l'ensemble des transports publics de voyageurs.

Le groupe de travail « médiation », créé par le HCQST en mai 2013 et réunissant des représentants des administrations, des opérateurs et des consommateurs, poursuivra ses travaux pour répondre aux questions encore pendantes et approfondir les modalités de mise en place du dispositif.

En outre, le Haut Comité recommande que cette mise en place par les professionnels d'un

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73
CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11

système généralisé de médiation soit prévue dans la transposition par la France de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Retrouver la motion sur www.qualitetransports.gouv.fr

Le site de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) fait peau neuve

Près de deux ans après son lancement, le site de l'AQST www.qualitetransports.gouv.fr a été entièrement refondu pour s'adapter à ses nouvelles missions.

Dédiée dans un premier temps aux liaisons aériennes et ferroviaires de longue distance (lignes intérieures et internationales), l'AQST a étendu son champ d'observation et d'analyses aux transports express régionaux (TER), aux Transilien et au réseau express régional (RER).

Cette évolution s'inscrit dans la décision de Gouvernement de donner la priorité aux transports du quotidien.

Aujourd'hui, l'AQST diffuse sur son site Internet plus de 20 000 données mensuelles qui permettent d'avoir une vision très précise de la régularité et de la ponctualité des transports publics ligne par ligne, compagnie par compagnie.

Si l'esthétique du site a été nettement améliorée, sa navigation se veut plus intuitive afin de permettre un accès plus convivial et plus direct à l'information grâce notamment à une triple entrée :

- Les chiffres de la ponctualité ;
- Les droits et démarches ;
- Le monde des transports.

Plus visuel, avec des graphiques clairs et interactifs, le nouveau site de l'AQST souhaite aussi élargir son public en s'adressant à tous les usagers du transport.

Il a ainsi été présenté lors du dernier Haut comité de la qualité de service dans les transports à l'ensemble des représentants des acteurs de la qualité de service.

Entité administrative du ministère en charge des transports, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) publie les statistiques et veille à l'amélioration de la qualité de service, notamment la régularité et la ponctualité, dans les transports publics de voyageurs (terrestres, aériens et maritimes).

Le Haut Comité de la qualité de service dans les transports est un lieu d'échanges et de propositions placé auprès de l'Autorité de la qualité de service dans les transports et du Ministre en charge des transports, afin d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers des transports publics. Sous la présidence d'Olivier FAURE, député, il rassemble 37 membres représentant les collectivités publiques, les opérateurs de transports publics de voyageurs et les consommateurs et usagers.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73
CGEDD/ Com : Maud de Crépy : 01 40 81 68 11