

**Conseil général de l'Environnement et du Développement durable
AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE
DANS LES TRANSPORTS**

Communiqué de presse

Vendredi 15 février 2013

Pascal Mignerey nommé directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports

Sur proposition du vice-président du conseil général de l'Environnement et du Développement durable et après avis de Benoît Hamon, ministre délégué auprès du ministre de l'Economie et des Finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, Frédéric Cuvillier, ministre délégué aux Transports, à la Mer et à la Pêche vient de nommer, par arrêté du 6 février 2013 paru au Journal officiel du 14 février 2013, **Pascal Mignerey**, directeur de l'Autorité de la qualité de service dans les transports, au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable.



Ingénieur en chef des Ponts, des Eaux et des Forêts, Pascal Mignerey, était de 2008 à 2012, conseiller pour les transports, le développement durable et l'urbanisme à la Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (DATAR), qui est un service du Premier ministre.

Précédemment, il a été chef de mission en charge du développement durable et de la stratégie à la direction générale de la Mer et des Transports, et sous-directeur de la stratégie et des politiques intermodales à la direction des Transports terrestres.

Il a également été responsable des opérations autoroutières concédées et de l'économie du transport maritime au ministère des Transports. Auparavant, il avait exercé pendant dix ans en tant que chef de mission dans une société d'ingénierie internationale.

L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) participe de la priorité que le Gouvernement a définie en faveur de la qualité des transports de voyageurs.

Créée en 2012 au sein du conseil général de l'Environnement et du Développement durable (CGEDD), l'AQST doit contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans tous les modes de transports publics et réguliers de voyageurs (ferroviaires, routiers, urbains, maritimes, aériens), notamment en ce qui concerne la régularité et la ponctualité des services offerts, l'information aux usagers et le respect de leurs droits.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

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

Cette structure indépendante rattachée au CGEDD, sans avoir de pouvoir de sanction, incite les opérateurs de transport à améliorer la qualité de leurs services. Pour cela, elle diffuse largement des statistiques objectives de régularité par compagnie et elle s'appuiera sur le haut comité de la qualité de service dans les transports, en cours de nomination, afin notamment d'émettre toute proposition ou recommandation pour améliorer la qualité de service.

Vis-à-vis du grand public, l'AQST fournit une information claire sur les droits des voyageurs dans divers cas concrets et informe sur les démarches à entreprendre. En outre, elle veille à la prise en compte en général des réclamations par les opérateurs.

A l'heure actuelle, le site qualitetransports.gouv.fr fournit des statistiques de régularité et de ponctualité des plus importantes liaisons aériennes, des trains TGV, Intercités et internationaux. La partie relative aux droits et démarches des voyageurs est également en ligne en ce qui concerne ces deux modes de transport.

Dans le cadre de son évolution conformément aux préconisations gouvernementales, l'AQST étend prioritairement son champ d'intervention aux transports express régionaux (TER) et aux transports collectifs urbains et intégrera également les secteurs du transport maritime côtier et du transport par autocar à longue distance.

Contacts presse :

AQST : Mélanie Moueza : 01 40 81 23 73

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