



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

structures administratives

Question écrite n° 34750

Texte de la question

Mme Isabelle Le Callennec attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur les commissions et instances consultatives ou délibératives françaises. Le Premier ministre a annoncé, dans le cadre du programme de modernisation de l'action publique, la suppression de 100 commissions administratives. Elle lui demande de bien vouloir préciser la mission, le budget alloué, et le nombre de personnels du Haut comité de la qualité de service dans les transports.

Texte de la réponse

Le Haut comité de la qualité de service dans les transports (HCQST) est né, conjointement avec l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), d'un constat : la nécessité de rechercher une amélioration sensible de la qualité de service dans les transports. En effet, les transports sont devenus une des principales préoccupations de nos concitoyens et la création de l'Autorité et du Haut comité a été décidée après de trop nombreux incidents de toute nature qui, ces dernières années, étaient venus perturber le bon fonctionnement des grands services de transport. En septembre 2011, il a été décidé la constitution de l'AQST et du HCQST, tous deux chargés d'apprécier, avec transparence et objectivité, l'évolution dans le temps de cette qualité de service et de proposer toute mesure utile d'amélioration de cette qualité. Ces deux entités complémentaires ont été créées par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, modifié par le décret n° 2012-216 du 15 février 2012. D'une part, l'AQST, qui n'est pas une autorité administrative indépendante et n'est pas dotée de la personnalité morale, est rattachée au Conseil général de l'environnement et du développement durable, au sein du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie. Cette Autorité a pour mission notamment de s'assurer des progrès réalisés en matière de qualité de service dans les transports publics et réguliers de voyageurs, terrestres (ferroviaires et routiers, urbains dans les plus grandes agglomérations), maritimes (hors croisières, et pour les principaux ports de voyageurs) et aériens (principaux aéroports métropolitains), en accordant une attention particulière à la régularité, à la ponctualité (au départ et à l'arrivée) et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Elle veille également à ce que les opérateurs de transport respectent leurs obligations d'information sur la qualité de service. Un site internet dédié (qualitetransports.gouv.fr) rassemble les informations susceptibles d'intéresser les voyageurs, dont des indicateurs mensuels de ponctualité et de régularité par ligne et par compagnie. A l'heure actuelle, 265 000 lignes de données sont en ligne, portant sur 128 lignes aériennes, 100 liaisons TGV, 80 Intercités et 11 liaisons internationales. Sa vocation multimodale, unique en Europe, permet de recueillir les informations disponibles, régulièrement actualisées, sur l'évolution de la qualité de service dans tous les modes de transport de voyageurs et sur les droits des usagers. De surcroît, l'AQST a vu ses missions renforcées et élargies aux services de transport du quotidien, dont la qualité est l'une des priorités du Gouvernement en matière de politique des transports. En termes de personnel, l'AQST est composée de 4 agents, tous rattachés au ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie. Le budget de l'AQST est évalué à 140 k€ en 2013 (y compris les développements de son site internet). En année normale, le fonctionnement de l'AQST devrait être de l'ordre de 100 k€ par an. Ce budget est intégré au budget de fonctionnement du Conseil général de l'environnement et du développement durable sur le programme 217 «

conduite et pilotage des politiques de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer » placé sous la responsabilité du secrétaire général du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie. D'autre part, placé aux côtés de l'Autorité, le HCQST réunit des représentants des principales parties prenantes à la qualité de service. Les articles 7 à 12 du décret du 14 février 2012 explicitent plus particulièrement les missions du HCQST. Le HCQST est une instance de dialogue entre tous les partenaires de la qualité de service, d'analyse et une force de proposition. Il s'agit d'une instance consultative unique en son genre en Europe par sa représentativité et sa multimodalité. Dans son propos d'installation du premier HCQST le 21 mai 2013, le ministre chargé des transports, de la mer et de la pêche a souligné que « le fait que soient présents autour de la table des représentants de différents modes de transport et de toutes les parties prenantes (collectivités, opérateurs, usagers) permettra, au-delà de l'information, de fournir une image exacte de la performance des modes de transport ». Le HCQST peut formuler des recommandations visant à améliorer le service rendu aux voyageurs et être saisi pour avis par le ministre chargé des transports, de la mer et de la pêche et par l'AQST 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 comprend trente-sept membres répartis en quatre collèges : - un collège composé de parlementaires et de représentants des collectivités publiques ; - un collège de représentants des opérateurs ; - un collège de représentants des consommateurs et usagers des transports ; - un collège de personnalités qualifiées. Les membres des premier, deuxième et quatrième collèges sont nommés par arrêté du ministre délégué chargé des transports, à la mer et à la pêche. Les membres du troisième collège sont nommés par arrêté conjoint du ministre chargé des transports et du ministre chargé de la consommation. Les arrêtés de nomination des membres du HCQST ont été signés le 22 février 2013 et publiés au Journal officiel du 29 mars 2013. Le président du Haut comité est un parlementaire nommé par arrêté conjoint du ministre chargé des transports, de la mer et de la pêche et du ministre délégué à l'économie sociale et solidaire et à la consommation parmi les parlementaires membres du Haut comité. Il s'agit d'Olivier FAURE, député de Seine-et-Marne. Celui-ci envisage de réunir le Haut comité environ quatre fois par an. Dans le cadre de ses missions, le HCQST peut décider la constitution de groupes de travail. Le premier porte sur le traitement des réclamations et le recours à la médiation dans tous les modes de transport. Tous les membres du Haut comité y participent de manière bénévole et seuls les frais de déplacement peuvent faire l'objet d'une prise en charge, selon les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État régis par le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006. Prises en charge sur le budget de l'AQST, les dépenses du HCQST ont été estimées pour l'année 2013 à un peu moins de 9 000 €. Ces prévisions correspondent aux frais de séances et aux frais de remboursement des déplacements des membres qui en font la demande. L'AQST assurant le secrétariat du Haut comité, celui-ci ne dispose d'aucun agent qui lui soit affecté en propre.

Données clés

Auteur : [Mme Isabelle Le Callennec](#)

Circonscription : Ille-et-Vilaine (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34750

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Réforme de l'État, décentralisation et fonction publique

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juillet 2013](#), page 8094

Réponse publiée au JO le : [8 octobre 2013](#), page 10662