

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

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

NOR : TRAV1133246D

***Publics concernés :** autorités organisatrices de transport, opérateurs de transport, associations représentatives de consommateurs et d'usagers des transports, usagers des transports de voyageurs.*

***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.*

***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.*

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'écologie, 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'Etat ;

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,

Décète :

CHAPITRE I^{er}

L'autorité de la qualité de service dans les transports

Art. 1^{er}. – 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.

Art. 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.

A cette fin, l'autorité est notamment chargée :

1° 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° 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° 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° 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° De réaliser ou faire réaliser des études ou sondages de satisfaction sur la qualité de service dans les transports ;

6° De faire toute proposition utile pour l'amélioration de la qualité de service dans les transports.

Art. 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.

Art. 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.

A 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.

Art. 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.

Art. 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

Art. 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.

Art. 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'Ile-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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 11. – Le secrétariat du haut comité est assuré par l'autorité de la qualité de service dans les transports.

Art. 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.

Art. 13. – La ministre de l'écologie, 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'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, et le secrétaire d'Etat 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'écologie,
du développement durable,
des transports et du logement,
chargé des transports,*
THIERRY MARIANI

*La ministre de l'écologie,
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'Etat
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