

Ce site utilise et partage avec des tiers (partenaires ou prestataires) des cookies et autres traceurs à des fins de statistiques et de mesure d'audience, de partage de contenu sur les réseaux sociaux et d'utilisation d'outils de visualisation multimédia.

Le dépôt de ces cookies est soumis à l'obtention de votre consentement préalable à l'exception de certains cookies nécessaires au fonctionnement du site et des cookies de mesures d'audience pouvant être regardés comme exempts de consentement. Vous pouvez paramétrer votre choix, finalité par finalité, en cliquant sur « Paramétrer » et modifier votre choix à tout moment lors de votre navigation sur le site en cliquant sur l'onglet « Gérer les cookies » (accessible sur le site, en bas de page). Pour plus d'informations, [voir notre politique Cookies](#).

[ACCEPTER](#)

AUTORITÉ DE LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES TRANSPORTS (AQST)

Date de publication : 13/03/2021 - Transport



L'Autorité est une instance administrative, créée par les [décret n° 2012-211 du 14 février 2012](#) et [2012-216 du 15 février 2012](#). Elle est instituée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) rattaché au ministère de la Transition écologique.

Elle a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs terrestres (ferroviaires et routiers, urbains et interurbains), maritimes et aériens, en accordant une attention particulière à la régularité, à la ponctualité et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Elle veille à ce que les opérateurs de transport respectent leurs obligations en matière de qualité de service. La mission de l'Autorité consiste ainsi à informer les voyageurs, selon des modalités claires et transparentes, sur l'évolution dans la durée de la qualité de leurs services de transport, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir. Elle n'a pas vocation à traiter des dossiers ou demandes individuels.

Elle dispose d'un site Internet dédié à la qualité de service dans les transports (site www.qualitetransports.gouv.fr).

Elle a également pour rôle de contribuer à améliorer les dispositifs de traitement des réclamations et de médiation, notamment par les opérateurs de services de transport. Elle peut évaluer ces dispositifs au regard de leur accessibilité, de leur qualité et de leur efficacité et, quand il y a lieu, des conditions d'impartialité et d'indépendance dans lesquelles ils sont mis en œuvre.

> [Voir le site](#)

URL source:<https://www.inc-conso.fr/content/autorite-de-la-qualite-de-service-dans-les-transports-aqst>