

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 octobre 2024

PLF POUR 2025 - (N° 324)

Adopté

AMENDEMENT

N ° II-CF2111

présenté par
Mme Arrighi, rapporteure

ARTICLE 45**ÉTAT G - LISTE DES OBJECTIFS ET DES INDICATEURS DE PERFORMANCE****Mission « Écologie, développement et mobilité durables »**

Après l'alinéa 662, insérer l'alinéa suivant :

« Satisfaction globale des usagers ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à donner un nouvel indicateur de performance à l'objectif 4 : « Améliorer l'efficacité, l'attractivité, la régularité et la qualité des services nationaux de transport conventionnés de voyageurs » du programme 203. L'objectif est de mesurer la satisfaction des usagers pour l'ensemble des modes, avec des sous-indicateurs sur le confort, l'accessibilité et la qualité du service.

Cet amendement propose l'ajout d'un indicateur de performance dans l'objectif 4 « Améliorer l'efficacité, l'attractivité, la régularité et la qualité des services nationaux de transport conventionnés de voyageurs » du programme 203. Cet indicateur permettrait d'évaluer des éléments plus qualitatifs comme le confort, l'accessibilité et la qualité globale du service pour les usagers de l'ensemble des modes de transport.

La satisfaction des usagers est un critère essentiel pour apprécier l'efficacité des services de transport public. En intégrant cet indicateur, il devient possible de mieux cerner les attentes des usagers et d'ajuster les politiques publiques en conséquence pour améliorer leur expérience de mobilité. Les sous-indicateurs permettent de spécifier les domaines clés (confort, accessibilité, services en station) qui influencent directement le niveau de satisfaction, offrant ainsi un retour d'expérience pertinent pour les opérateurs de transport et les décideurs.

Enfin, cet indicateur participe à l'attractivité des transports et à la fidélisation des usagers en permettant une adaptation des services en fonction des retours obtenus. Une évaluation annuelle et

structurée de la satisfaction des usagers fournit un levier pour améliorer l'offre de transport, tout en assurant une qualité de service constante et optimisée au profit des voyageurs.