



## Communiqué de presse

### RATP Dev dévoile les résultats d'une enquête internationale destinée à améliorer l'expérience voyageur

Paris, 7 juin 2023 - RATP Dev publie les résultats d'une enquête internationale menée auprès de 7930 personnes issus de 11 pays qui montre que les voyageurs souhaitent des transports publics plus accessibles, plus rapides et moins encombrés.

Cette enquête a été réalisée dans le cadre de l'engagement de RATP Dev à répondre aux attentes des voyageurs en adaptant ses services aux exigences de chaque région tout en accordant la priorité à la sécurité, au confort, à l'accessibilité et à l'écologie. Les conclusions de cette enquête réaffirment le rôle vital des transports publics dans la lutte contre le changement climatique, l'amélioration de la qualité de vie et le rapprochement des territoires.

Francine Velthuizen, Directrice Marketing et Innovation de RATP Dev : « *Nous sommes très heureux de partager les résultats de notre enquête mondiale réalisée auprès des usagers des transports publics. Ces résultats vont nous permettre d'offrir une expérience voyageurs de qualité et d'améliorer en continu le confort et la facilité d'accès à des transports publics de pointe.* »

### RATP Dev améliore l'expérience client dans le monde entier

Cette étude s'inscrit dans le cadre des initiatives menées au quotidien par RATP Dev telles que le programme Welcome, une méthode 100% orientée voyageur, adaptable à tous les types de réseaux, et dont l'objectif est de mieux comprendre les attentes des clients et d'améliorer ainsi l'expérience voyageur.

RATP Dev exploite et maintient des dizaines de milliers de kilomètres de lignes de métro, de bus, de tramway et de systèmes ferroviaires urbains et interurbains dans le monde entier. Pour assurer cette mission avec succès, les équipes innovent en permanence et travaillent en collaboration avec les autorités organisatrices pour des villes plus intelligentes et durables. L'entreprise participe également au développement des transports publics en optimisant les réseaux en tenant compte des désirs et du bien-être des voyageurs, dans l'objectif de faciliter l'accès du grand public à des transports modernes.

### Le rôle des transports publics en ville

Cette enquête détaillée, réalisée en partenariat avec Kantar, montre que, partout dans le monde, les populations reconnaissent le rôle crucial des transports publics, même dans les régions où la possession d'une voiture est très répandue. Les voyageurs valorisent les transports publics en raison de leur coût compétitif et de la rapidité, mais également pour leurs avantages sur le plan social et écologique, mais aussi sur la qualité de vie, des études montrant que ce mode de mobilité contribue à une amélioration de la vie urbaine.

Cette étude montre également que les personnes interrogées considèrent que les transports publics constituent un moyen plus efficace de réduire l'impact écologique du transport, 45 % des répondants étant de cet avis, contre seulement 36 % pour les véhicules électriques. En outre, à Londres, 66 % des personnes interrogées ont déclaré que les transports publics permettent de connecter la ville, et à Hong Kong, 74 % estiment que ce mode de transport permet aux habitants de se déplacer rapidement.

## Préférences et attentes des voyageurs

Cette étude montre que les utilisateurs réguliers et occasionnels ont des priorités différentes concernant les services de transport, même si les notions de confort et de commodité restent en tête pour ces deux groupes d'utilisateurs. Alors que les voyageurs réguliers expriment leur souhait de disposer d'un accès facile et fiable à Internet pendant leurs trajets, dans le souci d'optimiser leur temps de transport, les usagers occasionnels privilégient un système de passe sans abonnement, car ils recherchent une solution pratique et économique à court terme.

Pour en savoir plus sur cette enquête, téléchargez notre [brochure](#).

### À propos de RATP Dev

Fondée en 2002, RATP Dev exploite et entretient des réseaux de transport urbain dans 15 pays sur cinq continents (France, Italie, Royaume-Uni, Suisse, Belgique, Serbie, États-Unis, Maroc, Égypte, Afrique du Sud, Qatar, Arabie Saoudite, Hong Kong SAR Chine, Philippines et Australie). RATP Dev démontre au quotidien son expertise vaste et reconnue en proposant des services de mobilité sur toute la gamme de transports : métro, train régional, tramway, bus, téléphérique et bus touristiques. RATP Dev s'appuie sur le savoir-faire technique et l'expérience du groupe RATP, leader des mobilités autonomes, du tramway et opérateur du réseau multimodal de Paris, l'un des plus grands réseaux de transports mondial, pour développer ses activités en France et à l'international. [www.ratpdev.com](http://www.ratpdev.com)

### Service de presse groupe RATP

+33 1 58 78 37 37

[servicedepresse@ratp.fr](mailto:servicedepresse@ratp.fr)

### RATP Dev relations media

Maria Mellouli

[maria.mellouli@ratpdev.com](mailto:maria.mellouli@ratpdev.com)

+33 6 89 73 25 47