

Enquête Internationale sur les Transports Publics

COMPRENDRE LES ATTENTES DES VOYAGEURS DANS LE MONDE

Chez RATP Dev, nous mettons les voyageurs au cœur de tout ce que nous faisons.

Ils sont notre moteur et leurs attentes nous guident dans la conception de nos offres et de nos services. Nous avons mené une étude internationale de grande envergure à travers 11 pays afin de mieux comprendre les diverses attentes des voyageurs à l'égard des transports publics. La compréhension fine de leurs exigences, à la fois transverses au niveau global et spécifiques au niveau local, nous permet d'offrir des expériences en phase avec les particularités de chaque territoire.

3 GRANDS THÈMES ABORDÉS

LE RÔLE DES TRANSPORTS PUBLICS DANS LA VILLE

LES MOTIVATIONS ET BARRIÈRES À L'USAGE

LES PRÉFÉRENCES ET ATTENTES DES VOYAGEURS

 Etats-Unis Londres France Toscane Casablanca Le Caire Riyad Johannesburg Hong Kong Singapour Sydney

7 930
répondants âgés
de 16 ans et plus

11
pays

4 930
usagers réguliers
des transports publics

Mars 2023
KANTAR

De manière transverse, les citoyens sont globalement positifs quant au rôle des transports publics, même dans les marchés où la voiture reste prédominante. Les personnes interrogées valorisent non seulement le côté économique et le gain de temps, mais aussi les bénéfices au niveau social, de la qualité de vie et en matière d'écologie.

En Europe et en Asie-Pacifique, les transports en commun sont d'ailleurs considérés comme une bien meilleure option que les voitures électriques pour réduire l'impact environnemental des transports.

LES TRANSPORTS PUBLICS CONTRIBUENT À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VILLE

LIBERTÉ DE SE DÉPLACER

65%

des répondants considèrent qu'ils offrent à tous la possibilité de se déplacer

QUALITÉ DE VIE

61%

estiment qu'ils contribuent à améliorer la qualité de vie dans la ville

 66% à Sydney

ÉCOLOGIE

55%

considèrent qu'ils sont meilleurs pour l'environnement

 62% en France
Bénéfice #1



L'IMPORTANCE DES TRANSPORTS PUBLICS DANS LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE EST RECONNUE GLOBALEMENT

64%

des personnes interrogées pensent que les transports publics sont utiles pour lutter contre le changement climatique

 78% à Singapour

 70% en Île-de-France

45%

considèrent que les transports en commun contribuent à réduire l'impact environnemental des transports



contre seulement **36%** pour les voitures électriques



La principale raison pour laquelle les voyageurs utilisent les transports publics en Europe et à Sydney est d'éviter les problèmes de circulation et de stationnement, alors qu'en Afrique et en Asie de l'Est (où la possession d'une voiture est plus onéreuse), la motivation économique prédomine.

Le temps de trajet est une barrière à l'usage que l'on retrouve dans tous les pays. En revanche, les autres freins varient selon les territoires : la proximité des arrêts dans les zones où l'offre de transport est limitée, la foule dans les territoires où l'usage des transports publics est important, leur coût à Londres et la sécurité à Johannesburg.



LA PRATICITÉ ET LES AVANTAGES EN TERMES DE COÛT STIMULENT L'USAGE

52%



En Europe et à Sydney, où l'équipement en voiture est élevé, la raison principale est d'**éviter les problèmes de circulation et de stationnement.**

54%



Dans les métropoles d'Asie de l'Est et d'Afrique, où le taux d'équipement est plus faible, la **motivation principale est économique**



LES FREINS À L'UTILISATION DÉPENDENT DE L'OFFRE DE TRANSPORTS PUBLICS

AU GLOBAL

LE TEMPS DE TRAJET

dans tous les pays

26%

estiment que cela prend trop de temps

EN LOCAL

LA PROXIMITÉ

dans les zones où les transports publics sont limités

34%

indiquent qu'il n'y en a pas à proximité de leurs lieux de déplacement
États-Unis, Riyad et France (hors Île-de-France)

LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

à Johannesburg

46%

déclarent ne pas se sentir en sécurité dans les transports en commun

→ Indice 270 comparé au score global

LA FOULE

dans les territoires où l'usage des transports publics est important

33%

estiment qu'il y a trop de monde dans les transports publics
Singapour, Londres, Île-de-France, Sydney, Le Caire et Casablanca

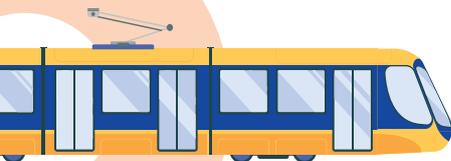
LE COÛT

à Londres

27%

considèrent que les transports publics sont trop chers

→ Indice 270 comparé au score global



La présence humaine est essentielle pour assister les voyageurs en cas de problème et pour améliorer leur sentiment de sécurité. En matière de sécurité, les voyageurs attendent également davantage de vidéosurveillance. Au Caire et à Casablanca, lutter plus efficacement contre la fraude est jugé primordial.

Les usagers réguliers et occasionnels ont des préférences différentes en termes de services additionnels : les réguliers – qui passent plus de temps dans les transports – sont davantage intéressés par l'accès à Internet, alors que les occasionnels plébiscitent des systèmes de tarification à l'usage, plus adaptés que les abonnements. Tous sont intéressés par les informations sur l'affluence à bord, soulignant l'importance du confort et de transports moins bondés.

LA PRÉSENCE HUMAINE EST ESSENTIELLE POUR OBTENIR DE L'AIDE ET SE SENTIR PLUS EN SÉCURITÉ

INFORMATION ET ASSISTANCE

64%

considèrent qu'il est important de pouvoir parler à une personne lorsqu'ils rencontrent un problème



SÉCURITÉ

Pour se sentir plus en sécurité, les gens demandent...

...plus de vidéosurveillance

47%

...plus de présence humaine

44%

... une lutte plus efficace contre la fraude au Caire et à Casablanca

51%

LES SERVICES ADDITIONNELS LES PLUS DEMANDÉS SONT LIÉS AU CONFORT ET À LA PRATICITÉ

Parmi 20 idées testées



1 L'accès à Internet

– en particulier dans les territoires où les transports publics sont très utilisés



2 La tarification à l'usage

– dans les territoires où les voyageurs sont plus occasionnels, comme à Johannesburg et en Toscane



3 L'information sur le niveau de charge à bord

– particulièrement appréciée à Hong Kong, à Singapour, en Île-de-France et en Toscane