

Information voyageurs

Vous guider à chaque étape



Une expertise à 360°,
adaptée à chaque contexte et
chaque situation

Le pouvoir de savoir

Quelle que soit la ville ou la région où nous opérons, le même constat s'impose : aucun système de transport public n'est efficace sans une information voyageurs fiable,

proactive, humaine et accessible. Dans le groupe RATP, nous la considérons comme un atout stratégique. Elle est essentielle, non seulement aux opérations et à la sécurité, mais aussi à l'image et à l'attractivité à long terme des réseaux et des territoires.

Et ce n'est pas théorique : c'est notre réalité quotidienne. Du Caire à la Toscane, nos équipes conçoivent, déploient et font évoluer des systèmes d'information voyageurs en toute condition et circonstance, accompagnant des millions de trajets avec clarté et confiance.

Transporter efficacement n'est pas qu'une question d'infrastructure. Cela relève de la compréhension. Attirer de nouveaux voyageurs et les fidéliser commence par une information précise, accessible et contextualisée. Une information transmise au bon moment et par le bon canal, en particulier dans le contexte actuel appelant à davantage d'inclusion et de durabilité. Bien conçue, l'information voyageurs ne rend pas seulement autonome dans ses déplacements, elle aide à fluidifier le parcours et à réduire le stress, un facteur rassurant qui atténue l'incertitude.

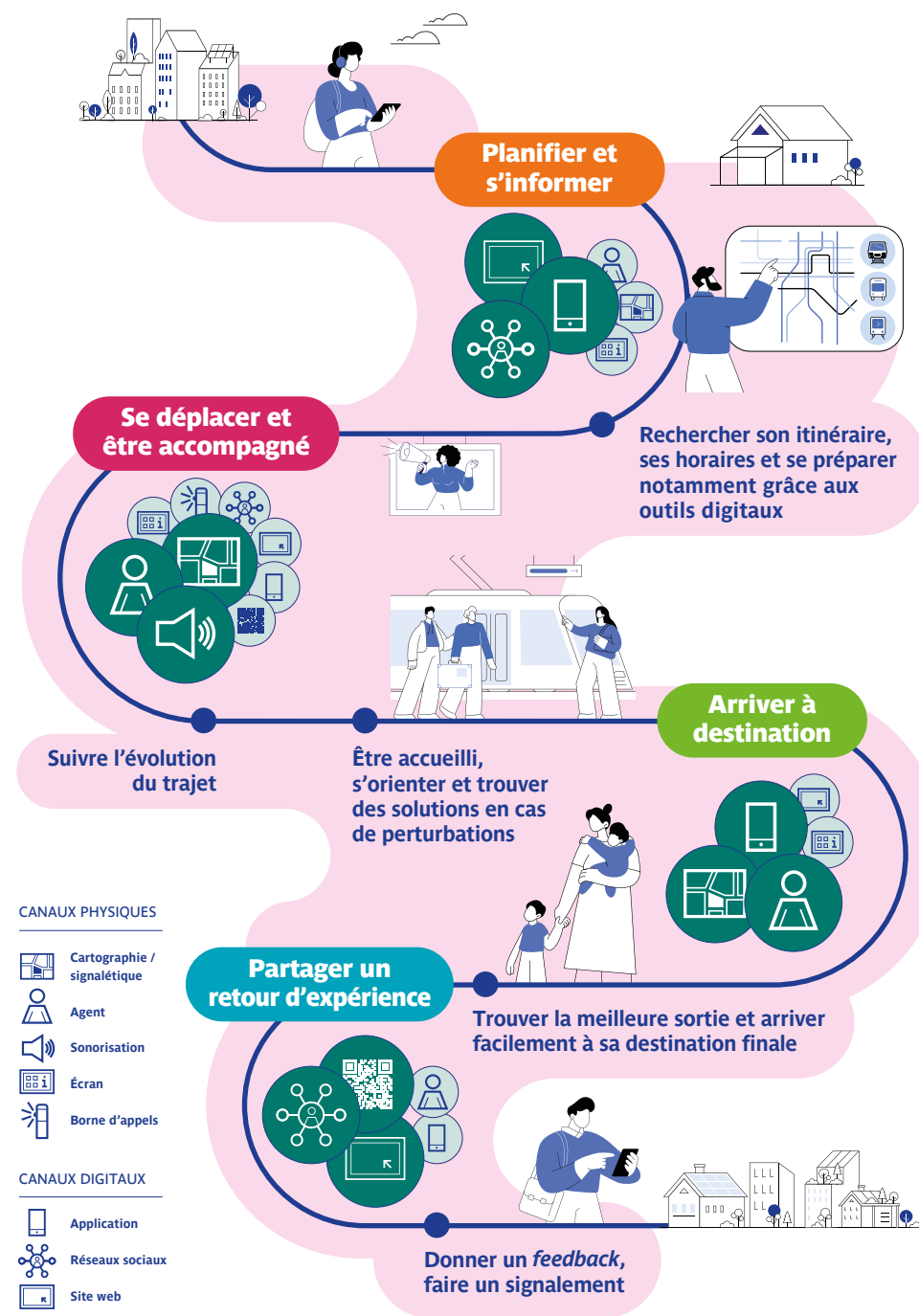
Elle joue aussi un rôle dans la valorisation du territoire, mettant en valeur les principaux monuments, les services locaux et les lieux culturels susceptibles d'enrichir l'expérience du voyageur.

Notre capacité à gérer toute la chaîne de valeur de l'information voyageurs est précisément ce qui nous distingue. Au-delà de la gestion quotidienne, nous conseillons les autorités de transport en créant avec elles le système d'information voyageurs le plus efficace, adapté à leurs spécificités et à leur vision. De la stratégie à l'exécution, de l'interaction individuelle aux outils digitaux et à la signalétique physique, de la création de contenu à l'expérience utilisateur, nous construisons des solutions qui reflètent l'identité unique de chaque réseau et les besoins concrets de ses voyageurs.

Cette expertise va bien au-delà des outils. Nous innovons en continu : assistants augmentés par l'IA, données d'affluence en temps réel, information multilingue. En coordonnant équipes et technologies de pointe, nous veillons à ce que chaque passager, sur chaque réseau, reçoive l'information pertinente et immédiatement utile.

Pour nous, l'information voyageurs est plus qu'un service. C'est une promesse tenue : un signe de confiance, un outil de transformation et un argument de poids pour choisir le transport public.

L'information voyageur tout au long du parcours voyageur



S'adapter à chaque contexte



— Votre réseau est unique ?
Notre approche aussi !

○ **L'EXPERIENCE DE TOUS TYPES D'ENVIRONNEMENTS**

Aucun réseau n'est identique. C'est pourquoi les systèmes d'information voyageurs doivent s'adapter. Bien sûr dans le ton et le format, mais aussi dans la structure, la méthode de mise en œuvre et l'intégration avec les opérations. Au sein du Groupe, nous bénéficions de plusieurs décennies d'expérience terrain, acquise sur tous les modes, à toutes les échelles et sur tous les continents, afin d'aider les autorités organisatrices de la mobilité à fournir la bonne information et de la bonne façon.

Nous opérons dans 17 pays et dans tous types d'environnements : du réseau multimodal parisien ultra-dense aux systèmes de bus régionaux très étendus de Toscane, en passant par le métro automatique haut de gamme de Riyad. Nos activités couvrent également les modes lourds à Lyon, les lignes de tramway et BHNS à Casablanca, la Ligne 3 du métro du Caire, plusieurs réseaux multimodaux en France, ou encore des services de transport à la demande aux États-Unis. Cette diversité nous pousse à déployer ou à optimiser des systèmes d'information voyageurs reflétant les besoins réels des voyageurs, les flux opérationnels et les attentes locales. Pour guider nos actions, nous menons des études approfondies sur les attentes des voyageurs dans le monde entier, par exemple avec notre enquête internationale visant à mieux comprendre les spécificités locales. Ainsi, chaque système que nous concevons est fondé sur les besoins réels des voyageurs.

○ **LA CO-CONCEPTION AVEC LES AUTORITÉS ORGANISATRICES**

Nous collaborons avec les autorités organisatrices de la mobilité pour concevoir, déployer, moderniser et gérer l'exploitation quotidienne de leur système d'information voyageurs. Ensemble, nous identifions les défis, évaluons les solutions possibles et impliquons les parties prenantes locales pour s'aligner avec les ambitions territoriales. Nous présentons des options claires, opérationnelles et viables, puis accompagnons les autorités pour les mettre en œuvre. Cela inclut la promotion des centres d'intérêt locaux et l'optimisation de l'expérience voyageur. Dès que les systèmes évoluent, nous nous assurons que l'information voyageurs reste claire, cohérente et pleinement alignée avec les objectifs opérationnels et territoriaux.

Beaucoup de nos projets concernent l'amélioration de systèmes existants. Dans ces cas, nous effectuons des audits détaillés, identifions les points de friction dans la diffusion des messages ou dans la logique du système et implémentons des ajustements, en concertation avec l'autorité de transport public, afin de créer le minimum de perturbation pour les opérations ou les voyageurs.

Cette approche collaborative assure que chaque système soit techniquement solide et en phase avec l'image de marque, les objectifs stratégiques et les attentes en matière de services. Le résultat : une information voyageurs claire, cohérente et performante en laquelle les voyageurs ont confiance et sur laquelle les autorités organisatrices peuvent s'appuyer.

RÉUSSITES TERRAIN



Guider les voyageurs dans un réseau en croissance : nouvelles lignes BHNS et tramway à Casablanca

→ Pour accompagner le lancement de deux nouvelles lignes de BHNS et de deux lignes de tramway supplémentaires à Casablanca, RATP Dev a conçu et installé tout un dispositif de panneaux d'information voyageurs, adaptés au réseau multimodal en croissance rapide de la ville. Ce dispositif inclut des plans du réseau et des lignes, ainsi que des informations générales, les fréquences, les horaires et les amendes...



Refonte de l'information voyageurs pour la Ligne 3 du métro du Caire

→ En une seule nuit, RATP Dev a reconfiguré et redéployé tout le système d'information voyageurs, introduisant une signalétique multilingue, des plans mis à jour et des écrans numériques pour un guidage dès le premier jour d'exploitation. Cela a amélioré la perception publique de la ligne et sa fréquentation. Nous avons également adapté l'information pour répondre aux besoins de chacun, avec, par exemple, l'intégration de la langue des signes, assurant accessibilité et inclusion à chaque étape du voyage.



Conception d'une information voyageurs intégrée pour le nouveau réseau de bus de Riyad

→ RATP Dev a accompagné la conception et le déploiement du système d'information voyageurs du nouveau réseau de bus de Riyad, comprenant 80 lignes dont 3 BHNS, connectés au système de métro automatique de la ville. L'approche adoptée a cherché à guider les nouveaux utilisateurs de transport public, en leur communiquant une information intuitive et accessible.

Maîtriser toute la chaîne de l'information voyageurs



— Derrière chaque message, un système fiable.

DE LA STRUCTURATION DES DONNÉES À LEUR DIFFUSION EN TEMPS RÉEL

L'information voyageurs ne se limite pas à la communication, il s'agit de concevoir un système capable de délivrer en permanence le bon message, au bon endroit, au bon moment.

Dans le groupe RATP, nous gérons toute la chaîne d'information voyageurs : de la structure des flux de données en temps réel jusqu'au formatage du contenu destiné aux canaux digitaux et physiques. Notre approche garantit que chaque mise à jour – changement d'horaire, perturbation de service ou alerte de fréquentation – soit précise, contextualisée et immédiatement utile par les voyageurs.

L'écosystème digital de RATP Dev pour l'information voyageurs est construit sur un flux de données de haute qualité, soutenu par des outils efficaces conçus pour répondre aux besoins opérationnels. Il commence par l'agrégation des données théoriques et des données temps réel, ensuite standardisées, enrichies et synchronisées à travers les systèmes. Des outils comme Notify, notre solution SaaS de gestion d'alertes, permettent aux opérateurs de diffuser instantanément des alertes sur l'ensemble des canaux digitaux, dont les applis, sites web et réseaux sociaux, permettant d'assurer une information rapide et cohérente, adaptée à la taille et à la complexité de chaque réseau. Ces données réunies sont ensuite distribuées de manière fluide sur tous les canaux, parmi lesquels la plateforme Explore, garantissant aux voyageurs une information claire et fiable, où qu'ils soient et quand ils en ont besoin.

Explore est l'écosystème digital voyageur développé par RATP Dev. Disponible en marque blanche, il est composé d'un site web, d'une application mobile et d'outils de relation client. Il permet aux voyageurs de rester informés en permanence, tout en offrant un calculateur d'itinéraires multimodal, la billetterie, des informations générales sur le réseau, et des mises à jour temps réel.

HUMAIN ET NUMÉRIQUE, MAIN DANS LA MAIN

L'information voyageurs n'est efficace que lorsque les systèmes, les personnes et les processus sont parfaitement alignés. Dans le Groupe, nous définissons des rôles clairs et des procédures solides pour que l'information circule de manière fluide entre les centres de contrôle, les agents du service client, les conducteurs et les équipes terrain. Nous déployons des opérateurs dédiés à l'information voyageurs dans les postes de commande pour garantir une communication en temps réel alignée avec la situation sur le terrain. Placés aux côtés des régulateurs du réseau, ils diffusent des mises à jour précises sur tous les canaux : annonces en station, alertes digitales et réponses directes aux appels des voyageurs via interphones.

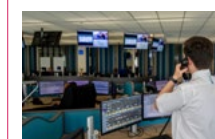
Nos plateformes de service client – à Caen, Bayonne, Le Caire et Casablanca par exemple – gèrent les requêtes entrantes et diffusent des informations ciblées à grande échelle. En parallèle, les équipes sur le terrain reçoivent des instructions à travers nos systèmes centralisés, permettant une action coordonnée et en temps réel sur tous les points de contact.

RÉUSSITES TERRAIN



Un écosystème digital voyageur unifié en Toscane

→ En 2022, nous avons déployé un écosystème digital d'information voyageurs unifié pour Autolinee Toscane, le réseau de bus régional (1000 lignes et 40 000 points d'arrêts). Notre outil Orchestra nous a permis d'agréger et d'harmoniser un volume conséquent de données. Connecté directement aux systèmes d'information voyageurs en temps réel et distribuant les données via API, Orchestra a rendu possible l'automatisation de toute la chaîne d'information voyageurs.



Le CRIV : un centre unique pour une maîtrise complète du réseau

→ Le centre de régulation et d'information voyageurs (CRIV) de la RATP joue un rôle central dans la gestion et l'information de 335 lignes de bus du dense réseau parisien. Il opère 24h/24 avec une équipe dédiée de 325 personnes. Gérant plus de 46 000 incidents par an et 53 000 opérations de déviation, le CRIV assure la supervision, la gestion des perturbations, et une information voyageurs cohérente en temps réel, y compris pendant les grands événements urbains et les crises.



Dev' Touch : une culture de service humain d'abord

→ Chez RATP Dev, notre conviction est que la qualité de l'information voyageurs dépend avant tout de celle des équipes chargées de la diffuser. Notre approche Dev' Touch, en France et en Suisse, se concentre sur les employés en contact direct ou indirect avec les voyageurs : nous nous assurons qu'ils soient accompagnés, écoutés et habilités à fournir un service empathique et de haute qualité. En prenant soin de nos équipes aussi attentivement que nous le faisons pour nos clients, nous favorisons une culture où la connexion humaine est au cœur de chaque voyage.

Gérer les situations perturbées et exceptionnelles



— S'adapter à chaque moment, tous les jours.

○ ANTICIPER ET GERER LES PERTURBATIONS AVEC PRECISION

Les perturbations inopinées – pannes techniques, météo ou manifestations – demandent une réaction immédiate et coordonnée. Au sein du groupe RATP, nous utilisons des outils en temps réel et des protocoles structurés pour garantir aux voyageurs une information rapide, utile et précise, assurant transparence, confiance et continuité malgré la situation. Des QR codes situés aux principaux arrêts permettent aux voyageurs d'accéder à des informations géolocalisées sur l'état du service, à des itinéraires alternatifs et à des alertes sur la perturbation en temps réel, et ce sans avoir à installer une application.

Les perturbations planifiées – comme les travaux ou les grands événements – sont anticipées. Nous préparons à l'avance les messages, la signalétique et la communication multicanale, tout en proposant des alternatives claires et des itinéraires de déviation pour qu'aucun voyageur ne soit laissé sans option. L'objectif est de maintenir les voyageurs informés, guidés et accompagnés tout au long du trajet, y compris lors de bouleversements opérationnels complexes.

Nous surveillons en continu les conditions de service, en nous appuyant sur les données de trafic en temps réel, les retours des conducteurs, les systèmes de billetterie et

de comptage voyageurs, ainsi que sur les remontées de nos équipes terrain. Cela nous permet d'anticiper les surcharges, de déclencher des alertes et d'ajuster les messages voyageurs en quelques minutes. Cette réactivité repose sur des outils comme Notify qui diffuse ces alertes via applications mobiles ou écrans, et sur des équipes formées, capables d'intervenir rapidement sur le terrain si nécessaire.

○ ACCOMPAGNER L'EXCEPTIONNEL

Les grands événements ont un impact significatif sur les réseaux : nous avons développé des méthodes éprouvées afin d'anticiper et de gérer leurs effets. Qu'il s'agisse d'une compétition mondiale ou d'un grand rassemblement culturel, nous coordonnons l'information voyageurs sur tous les canaux et déployons une signalétique temporaire dédiée pour faciliter la gestion des flux, garantir la sécurité et assurer la clarté à chaque étape.

Notre approche a été testée à grande échelle lors d'événements tels que la Coupe du monde de la FIFA à Doha, le Festival interceltique de Lorient et les Jeux de Paris 2024, où nous avons adapté la signalétique, les messages et le déploiement des équipes afin d'assurer une information coordonnée, en temps réel et sur tous les modes.

RÉUSSITES TERRAIN



Travaux d'été du RER A : une stratégie à 360° pour informer et rassurer les voyageurs

→ Lors des grands travaux d'été sur la ligne la plus fréquentée d'Europe, le Groupe a déployé une stratégie de communication 360°, combinant l'écrit, le digital, la signalétique en station, les annonces et mises à jour temps réel. Plus de 1 000 agents ont accompagné les voyageurs, tandis que plus de 100 techniciens étaient présents sur site quotidiennement. Ce projet de sept ans a concerné le renouvellement de 24 km de voies et de 28 systèmes d'aiguillage. À la clé, une augmentation de 10 points de la régularité du service.



Paris 2024 : guider le monde pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques

→ 6 700 panneaux et 90 000 indications de direction ont été installées pour les Jeux Olympiques et Paralympiques, tous utilisant des matériaux écologiques. L'information voyageurs a été conçue pour privilégier le confort et la sécurité, en orientant les foules vers l'itinéraire le plus adapté – et pas forcément le plus court. Le service a été ajusté en conséquence : adaptation de l'offre de transport et information voyageurs sur mesure pour faciliter l'accès aux sites olympiques.



Doha 2022 : signalétique multilingue et formation de 5 000 agents pour la Coupe du Monde de la FIFA

→ À l'occasion de la Coupe du Monde de la FIFA, nous avons assuré l'efficacité du réseau métro et tramway en déployant une signalétique multilingue permettant de guider les voyageurs vers huit stades. Nous avons également formé 5 000 agents pour aider les visiteurs en 48 langues, garantissant une navigation fluide durant cet événement international sous haute pression.

L'amélioration continue dans notre ADN



— Plus clair. Plus intelligent.
Plus utile. Toujours à jour.

○ L'INFORMATION VOYAGEURS S'AMÉLIORE CHAQUE JOUR

Au sein du groupe RATP, chaque voyage est un retour d'expérience à exploiter. Des statistiques d'utilisation des canaux d'information jusqu'aux enquêtes de satisfaction en passant par les remontées terrain, nous mesurons continuellement la performance de nos systèmes d'information voyageurs pour ensuite les ajuster et apporter plus de clarté, d'accessibilité et d'efficacité. Cette approche est notamment nourrie par notre étude internationale sur les attentes en matière de transport public, menée par RATP Dev dans 11 pays, complétée par des études locales qui aident à adapter les systèmes d'information aux besoins et comportements spécifiques de chaque territoire.

Cette amélioration continue, centrée sur le client et guidée par les données, assure une information voyageurs qui ne se contente pas de répondre aux attentes lors de sa mise en service, mais qui évolue constamment avec les besoins des usagers, les technologies et les défis de mobilité urbaine.

Nous travaillons en permanence à rendre l'information voyageurs plus simple, plus accessible et plus utile, en l'enrichissant de fonctionnalités telles que les niveaux d'affluence, les alertes contextuelles, ou encore la personnalisation du contenu. Notre objectif est de donner aux

voyageurs les moyens de se repérer de façon autonome et en toute confiance, grâce à des plans clairs, des informations en temps réel et à un guidage précis.

Notre approche de l'innovation est ancrée dans la réalité : nous surveillons les tendances émergentes (comme le montre notre Rapport sur les tendances de la mobilité à l'horizon 2030), analysons les attentes des voyageurs et nous menons des expérimentations ciblées avant tout déploiement à grande échelle. Cela assure que chaque nouvelle solution soit à la fois pertinente, opérationnellement viable, et parfaitement adaptée aux besoins réels de chaque réseau.

○ UNE INNOVATION ÉVOLUTIVE, ADAPTÉE À CHAQUE CONTEXTE

Nos solutions ne sont jamais standardisées. Nous concevons des dispositifs modulaires, adaptées à la taille, au budget et à la maturité numérique de chaque réseau. Qu'il s'agisse de mises à niveau légères de la signalétique ou de nouvelles interfaces IA, nous nous alignons toujours avec les réalités opérationnelles de chaque autorité organisatrice.

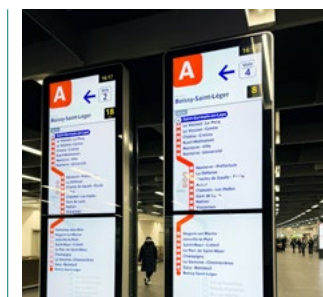
Cela signifie investir là où c'est utile, simplifier là où c'est pertinent, et toujours placer l'expérience voyageur au cœur : pour une information plus simple, plus rapide, plus claire.

RÉUSSITES TERRAIN



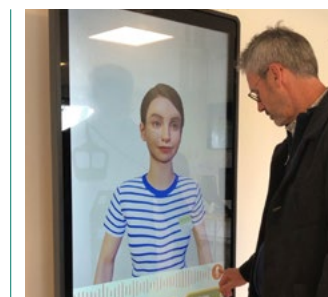
Des pictogrammes inclusifs à Angers

→ À Angers, des symboles visuels personnalisés facilitent l'orientation des voyageurs âgés et des utilisateurs souffrant de troubles cognitifs sur le réseau Irigo, s'inscrivant ainsi dans notre démarche d'accessibilité universelle.



Nouveaux écrans pour une meilleure information à Paris

→ Les écrans nouvelle génération du métro et du RER, PANAM et SYSPAD, à Paris utilisent une hiérarchie visuelle optimisée, un espacement amélioré et un design animé pour faciliter la lecture de l'information, même en période de forte affluence.



Un agent virtuel alimenté par l'IA pour guider les voyageurs à Brest

→ Un avatar virtuel alimenté par l'IA a été déployé sur le réseau Bibus, offrant une assistance conversationnelle en temps réel sur les itinéraires, tarifs et perturbations. Cette innovation aide les voyageurs à se repérer en autonomie tout en déchargeant les équipes terrain.

Vous voulez en savoir plus ?
Découvrez notre Manifeste
de l'Information Voyageurs



ratpdev.com | ratpgroup.com

Juin 2025

Crédits photo : © Photothèque RATP Dev, © RATP - Xavier Chibout,
Stéphane Dussauby, Paul Chauvin