



# MANIFESTE DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Un savoir-faire unique du Groupe :  
gérer la complexité au service des  
autorités organisatrices de la mobilité  
et de leurs voyageurs.

GRUPE  
RATP

# Le mot du président



Nos voyageurs doivent être correctement informés de leurs conditions de voyage, par tous les moyens, à toutes les étapes de leur trajet et ce, quelle que soit la situation qu'ils rencontrent. Il s'agit de remplir l'une des missions premières pour lesquelles nos autorités organisatrices de la mobilité (AOM) nous mandatent, tant l'Information Voyageurs (I.V.) et l'exploitation des transports sont intimement liées. Bien souvent, notre modèle d'exploitation relève de l'horlogerie fine: nous gérons à la seconde nos véhicules, et même des perturbations en apparence minimes peuvent faire toute la différence dans les trajets de plus en plus chronométrés du quotidien. C'est pourquoi nous avons la responsabilité de donner toujours plus les moyens à nos agents de diffuser la bonne information, au bon endroit et au bon moment, et d'accompagner nos clients AOM et partenaires à pouvoir faire de même. Par-dessus tout, nous avons le devoir de donner une information juste, fiable, facilement compréhensible et... transparente! C'est ce que nous devons à chacun de nos voyageurs, et c'est ce à quoi nous nous employons dans tous les réseaux de transport que nous opérons.



**Jean Castex**  
Président-directeur général  
du groupe RATP

Le groupe RATP est le 3<sup>e</sup> opérateur mondial des transports urbains grâce à son savoir-faire multimodal unique au travers des 9 modes de transport opérés sur 5 continents différents.

Partenaire de confiance des villes et des territoires, il propose des solutions adaptées pour répondre à leurs besoins et les accompagne dans leur transition vers une mobilité décarbonée, innovante et inclusive.

Chaque jour, les équipes se mobilisent pour développer, exploiter, entretenir et moderniser des systèmes de transport public et des solutions de mobilité afin d'améliorer la qualité de service attendue par les autorités organisatrices de la mobilité et les voyageurs.

Cela représente plus de 4 milliards de voyages assurés par le Groupe chaque année. Autant de trajets pour lesquels un savoir-faire solide en Information Voyageurs est un prérequis, nécessitant une intervention à toutes les étapes de la chaîne de valeur.

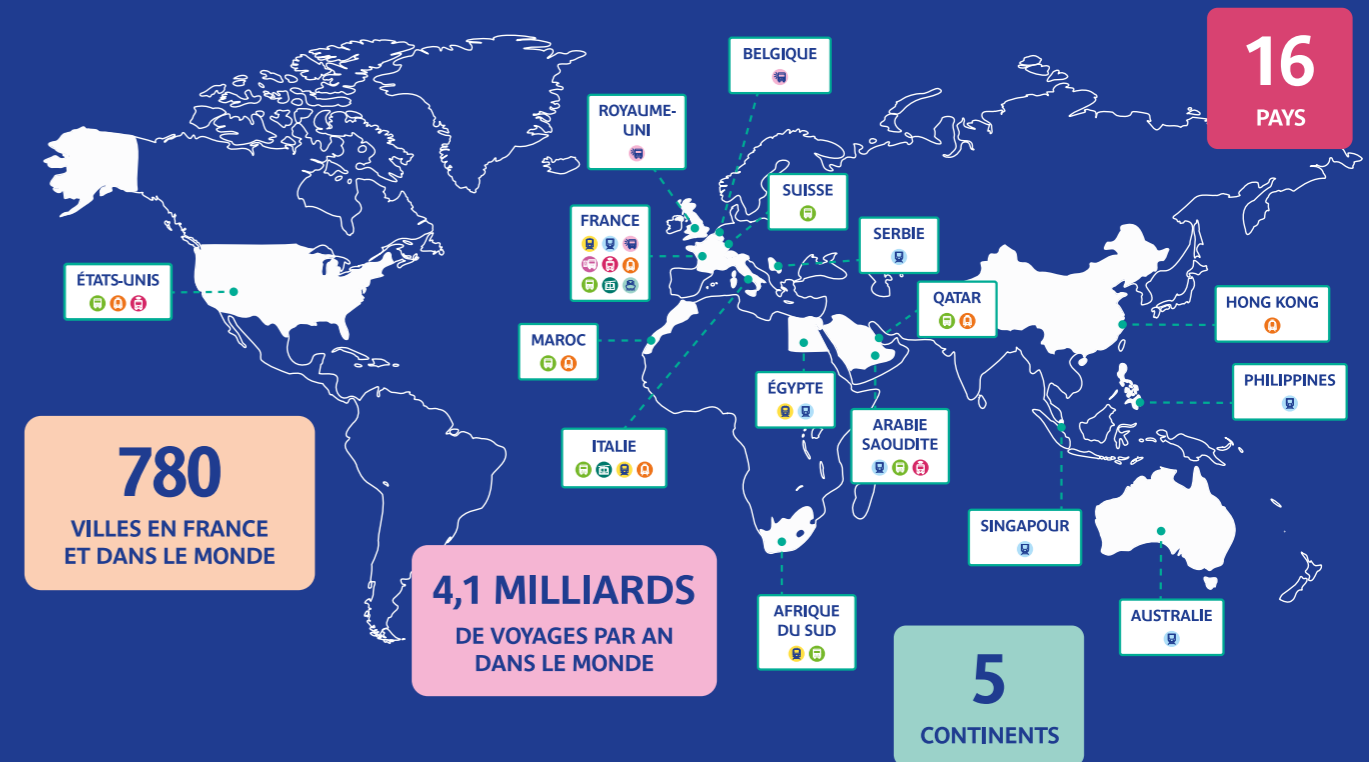
## Qu'il s'agisse:

- de proposer et de gérer des solutions d'Information Voyageurs sur les modes que nous exploitons partout dans le monde;
- d'intervenir en conseil ou en fournisseur de services d'Information Voyageurs.

Cette expertise repose pour partie sur la capitalisation d'un héritage et la spécialisation du domaine: nous tirons parti de l'expérience engrangée sur l'ensemble de nos actions au fil du temps, à travers le monde et grâce à nos innovations. Elle est guidée par les 6 valeurs du Groupe: l'humain, l'attachement à l'intérêt général, le respect, l'ouverture, le goût du défi via l'innovation sous toutes ses formes et le professionnalisme au service de nos clients.

Manifeste de notre expertise, de nos convictions et de nos engagements, ce document donne à voir la priorité accordée à l'Information Voyageurs par le Groupe, à la fois vitrine de nos savoir-faire mais aussi illustration de notre capacité à gérer une complexité, bien souvent insoupçonnée de l'extérieur, pour le compte de nos clients AOM.

# La RATP à travers le monde



L'Information Voyageurs est l'ensemble des moyens (systèmes et technologies, outils, équipements, interactions humaines, etc.) mis en œuvre pour fournir aux voyageurs des renseignements exacts, accessibles et en temps réel sur tous les éléments de leur trajet au sein d'un territoire.

## Elle englobe:

- la diffusion de données essentielles: horaires, retards, itinéraires, perturbations;
- mais aussi des informations anticipatives et personnalisées, visant à simplifier les déplacements et à enrichir l'expérience de mobilité dans un écosystème multimodal complexe qui regroupe différents opérateurs.

C'est donc à la fois une boussole et un accompagnement interactif: elle guide chaque voyageur, lui offrant des repères clairs et une assistance constante, tout en s'adaptant aux spécificités de ses besoins individuels, à chaque étape de son voyage.

## Le Groupe tire parti:

- des innovations technologiques et digitales pour améliorer, enrichir et personnaliser l'Information Voyageurs et ses canaux;
- de sa capacité à coordonner différents métiers et usages pour devenir un relais de confiance, transparent et proactif, permettant une navigation sereine et intelligente au sein du réseau de transport.



# Édito



Notre intervention sur l'ensemble de la chaîne de valeur des mobilités via nos grands domaines d'expertise va de pair avec la maîtrise de celle propre à l'Information Voyageurs. Ce domaine, d'une insoupçonnable complexité, **joue un rôle central non seulement dans l'exploitation, la sécurisation et la valorisation des lignes concernées mais plus largement dans la maîtrise, l'image et l'attractivité de l'ensemble du réseau**, des villes et territoires dans lesquels elles s'inscrivent.

Dans un environnement aux mutations multiples, aux degrés de complexité et d'exigence croissants, l'Information Voyageurs nécessite un ajustement et une transformation de tous les instants. **Nous visons en permanence la meilleure qualité de service pour assurer la sérénité de nos voyageurs et commanditaires, ce qui implique :**

- d'être au clair sur nos standards (**une I.V. fiable, proactive, humaine, accessible**);
- d'être à l'écoute des retours de l'ensemble de notre écosystème interne et externe;
- de se remettre en question, de pouvoir s'évaluer et de s'améliorer en continu;
- de savoir accompagner les évolutions et les transformations induites.

Notre maîtrise de l'ensemble de la chaîne nous permet d'intervenir à toutes les étapes et ce, quel que soit le périmètre d'intervention (conseil, maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, exploitation, maintenance, etc.). Nous proposons des solutions adaptées aux besoins de chaque réseau, qu'il s'agisse de solutions sur étagère, clé en main et adaptables, ou sur mesure.

**Cette chaîne intègre une double capacité en design de l'Information Voyageurs :**

- dans la définition du fond, des messages en tant que tels, et de l'orchestration de leur diffusion;
- dans la formalisation de ces messages, pour concevoir et matérialiser l'ensemble des éléments visibles pour les voyageurs dans une logique de cohérence systémique.

**L'Information Voyageurs est au centre d'une vaste palette de métiers et est l'affaire de tous :**

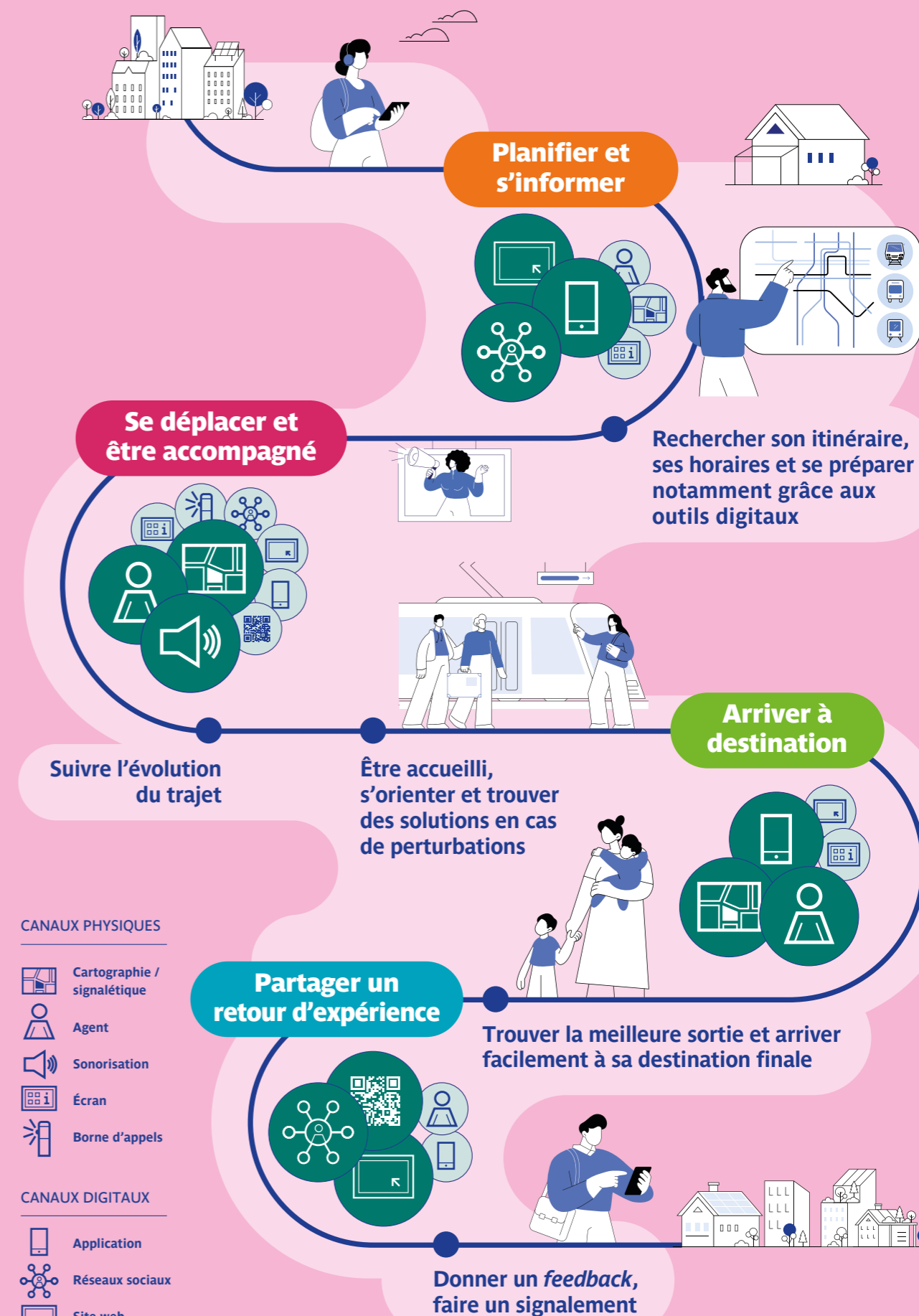
nos agents en première ligne, les fonctions opérationnelles, centrales, les gestionnaires de systèmes d'information, les mainteneurs et les équipes projets en coulisses, sans compter les volontaires susceptibles de prêter main forte aux agents de terrain. **Tous acteurs de l'I.V., notre leitmotiv est d'être là pour vous au quotidien pour relever, ensemble, les challenges et les convertir en opportunités de faire toujours mieux.**

Or, des défis et des opportunités, l'avenir en regorge. L'intermodalité et la démultiplication d'opérateurs sur une même région vont, avec les mutations externes du marché, rendre **la maîtrise de l'Information Voyageurs** toujours plus critique et complexe. Le contexte nous invite, plus que jamais, à capitaliser sur l'I.V. comme **levier d'incitation des voyageurs à privilégier les transports collectifs**. L'Information Voyageurs est et restera ainsi un besoin toujours plus fort des voyageurs, exploitants, commanditaires et de l'ensemble des parties prenantes, et donc **une des priorités essentielles du groupe RATP.**



**Hannah Murphy**  
Directrice du programme  
Information Voyageurs

# L'I.V. tout au long du parcours voyageur





## Notre engagement au profit des autorités organisatrices de la mobilité :

- **Mobiliser nos expertises pour intervenir à chaque étape de la chaîne**, quels que soient la phase et le besoin, en s'adaptant aux modes de transport, aux spécificités géographiques et organisationnelles.
- **S'adapter aux besoins et contraintes des prescripteurs** en proposant des offres sur mesure ou du clé en main.
- **S'appuyer sur notre compréhension des attentes voyageurs, des personnels opérants, sur notre connaissance du marché et notre capacité d'innovation** pour améliorer et enrichir continuellement le service.



## Notre engagement est de faciliter le quotidien de nos voyageurs et de nos agents en proposant une Information Voyageurs :



### Fiable et proactive

**Fiable**, c'est-à-dire robuste, tant sur le fond que sur la forme, cohérente et à jour.

**Proactive**, car anticipative, qui donne à chacun la bonne information avant même qu'il n'ait besoin de la chercher, de manière adaptée à la situation dans laquelle il se trouve, même en situation perturbée. Un véritable outil d'aide à la décision.



### Accessible à tous

**Claire, identifiable, intelligible et à disposition de tous** les voyageurs, via tous les supports, quels que soient leur langue et leur profil (occasionnel ou fréquent; personne à mobilité réduite, etc.).



### Humaine

**Par la tonalité et la sémantique** employées dans les messages diffusés, **mais aussi par la personnalisation et l'empathie de nos agents** dans leur accompagnement de chaque voyageur, et le rôle central qu'ils jouent pour réduire le stress et maintenir le lien en situation perturbée.

# 1

## Une Information Voyageurs fiable et proactive Informer à distance grâce au digital

**Dans un monde où tout va toujours plus vite, les AOM ont besoin que nous soyons toujours plus agiles et force d'innovation pour répondre aux attentes des voyageurs de leurs réseaux de transport : une expérience fluide, adaptable en temps réel et personnalisable pour se déplacer sereinement, sûrement et efficacement, à plus forte raison en cas d'imprévu...**

### La qualité des données

Le recueil, le traitement, le monitoring et la rediffusion des données constituent pour nous **de puissants leviers pour optimiser les performances opérationnelles et améliorer l'expérience client**, y compris dans le domaine de l'Information Voyageurs.

Chaque situation fait l'objet de processus éprouvés afin d'être en mesure **d'orchestrer le mieux possible la diffusion de l'information** dans des environnements multimodaux et multi-opérateurs.

Pour que l'I.V. soit fiable et cohérente, nous mettons en place des **stratégies d'architecture et d'urbanisation de nos systèmes d'information** et nous nous assurons qu'ils soient simples et évolutifs. Nos expertises nous permettent de **traiter des données de différents formats et systèmes** (y compris celles des *open data* des AOM) et de proposer des solutions sur mesure, développées spécialement pour un besoin donné ou sur étagère pour être utilisées dans plusieurs configurations.

#### 📍 Sur mesure

- **Navocap**, filiale de RATP Smart Systems, permet de s'adapter à l'ensemble des interlocuteurs de l'offre de transport d'une autorité organisatrice, tout en facilitant le quotidien des opérateurs. Par exemple, un système de communication par radio, un protocole particulier des équipementiers, ou une intégration avec un service tiers.

- **A.C.I.V.** (Acquisition et Concentration des données d'Information Voyageurs) est la colonne vertébrale de l'I.V. de la maison mère. Tous les systèmes produisant ou distribuant de l'information y sont connectés pour avoir accès instantanément, et de manière sécurisée, à la même donnée. Elle intègre les données d'autres transporteurs et alimente la plupart des médias RATP.

- **Asimut** est l'outil de saisie unique des perturbations prévues et imprévues du réseau parisien. Il a été retenu après un benchmark des solutions du marché. Utilisé par la Permanence Générale, par les Postes de Commandement

Centralisés métro, RER et Tram, il est adapté en continu, avec son éditeur QOMMUTE, pour répondre aux besoins de la RATP. Cet outil a fait ses preuves sur un réseau aussi complexe que celui du territoire d'Île-de-France.

#### 📍 Sur étagère modulaire

- **Hopen Go** est le système d'aide à l'exploitation et d'Information Voyageurs (SAE - IV) de RATP Smart Systems. Depuis le back-office à l'application pour le régulateur, en passant par la phonie et la diffusion des informations en temps réel, le SAE - IV accroît rapidement la performance de l'offre commerciale tout en optimisant les coûts.

- **Concerto** est le socle des systèmes d'information qui concentre les données d'Information Voyageurs, y compris celles d'autres opérateurs. Il est **déployé sur le réseau Bibus à Brest ainsi que sur ceux de Bièvres, Mantois et Saclay.**

- **Notify** est présent notamment sur **le réseau Irigo à Angers.** Depuis l'intégration de cet outil, les voyageurs sont prévenus d'un événement ou d'une déviation, toujours à temps afin de voyager sereinement. Il est possible de faire suivre une information très rapidement et sur plusieurs canaux différents en même temps.

- **Orchestra** permet de visualiser, d'enrichir, d'agréger et d'exposer les données d'Information Voyageurs, à la fois théoriques et temps réel, pour alimenter les médias.

“**Quand les benchmarks ont révélé qu'aucun outil du marché ne répondait aux besoins d'un réseau aussi complexe que celui du périmètre historique de la maison mère, nos équipes l'ont construit elles-mêmes : A.C.I.V.**”



**Romain Poitevineau**  
Responsable des solutions I.V.  
à la direction des systèmes  
d'information



## Les sites et applications

Les sites, applications mobiles et chatbots proposent aux voyageurs **un accès immédiat à l'information**, où qu'ils soient, à distance ou sur leur trajet, et personnalisent l'expérience client en fonction des besoins spécifiques de chacun.

**Le Groupe s'adapte, dans le domaine des médias digitaux, aux besoins de ses clients:** il peut aussi bien développer des interfaces spécifiques, proposer des solutions clé en main ou plus simplement administrer une page mise à disposition par l'AOM.

- **Avec des partenaires intégrés, Bonjour RATP** est une application propriétaire Mobility as a Service (MaaS) de RATP Smart Systems proposant à ses utilisateurs franciliens un service de « bout en bout », leur permettant de faire une recherche d'itinéraire tout en réservant et payant leurs moyens de transport associés.
- Sur les autres réseaux, RATP Dev, en partenariat avec ses prestataires, propose **Explore** aux AOM, une solution fiable et efficace au service d'une expérience client fluide et mesurable. Accessible sur internet et téléphone portable, Explore, disponible en marque blanche, permet de déployer **un écosystème voyageur complet, personnalisable et évolutif**. On peut ainsi planifier, acheter ses titres de transport, se déplacer en temps réel et rester informé à tout moment.

## Les réseaux sociaux

**Pour interagir en temps réel de manière personnalisée, nous devons être là où les voyageurs sont**, et donc là où les AOM nous attendent, qu'il s'agisse de X, de WhatsApp, de Facebook, de Telegram ou encore de canaux plus traditionnels tels que les mails. Cela permet d'humaniser la relation entre le transporteur et les voyageurs en la rendant plus interactive. Cela contribue à construire une meilleure image de marque, à la fois pour l'AOM et pour l'exploitant.

Le compte X du RER A est le plus gros compte de ligne d'Europe. Il permet à ses **250 000 abonnés** d'interagir en direct sur des problématiques d'Information Voyageurs, à tel point que certains connaissent même les *community managers*.



## Les QR codes

Ils viennent compléter les dispositifs mis en place, par exemple :

- **À Saclay**, sur le réseau RATP Cap Île-de-France, ils sont installés aux arrêts pour servir de « bornes d'Information Voyageurs de poche » et vont même plus loin en proposant un service de géolocalisation pour repérer son bus en temps réel sur le parcours.
- Sur la **ligne 6** du métro parisien, des QR codes permettent d'accéder à des visites guidées sur des points d'intérêt de cette ligne aérienne.

## Quelques perspectives...

Le digital doit s'appuyer sur toutes les innovations transposables pour permettre de disposer d'une information toujours plus riche, contextualisée, voire personnalisée. Le Groupe développe des solutions, par exemple à base d'**intelligence artificielle (IA)**, allant de l'analyse de situation à la création de nouvelles données et ouvrant ainsi le champ des possibles.

**L'analyse de l'affluence**, dont les approches technologiques sont multiples, est un exemple d'application développée en collaboration entre la maison mère et sa filiale RATP Smart Systems. Les informations d'affluence générées en croisant ces technologies, avec un haut niveau de précision, deviendront dès lors un **critère d'aide à la décision pour les voyageurs** (ex: se positionner sur le quai) et d'amélioration de la performance pour l'exploitation (optimisation de l'échange voyageurs, canalisation des foules, etc.). En parallèle, le groupe RATP réfléchit aux **solutions permettant de toujours mieux guider le voyageur en station** via le digital.

## ➤ Aux grands événements, des dispositifs d'Information Voyageurs exceptionnels

L'une des forces du Groupe est d'avoir su s'ériger en partenaire de confiance dans l'organisation de grands événements, notamment grâce à sa **capacité à monter des dispositifs d'Information Voyageurs**. Un savoir-faire rodé au fil des décennies sur ses différents périmètres d'intervention, qu'il s'agisse de **rendez-vous locaux, nationaux** (ex: Festival interceltique de Lorient) ou **internationaux** (les Coupes du monde de football ou de rugby).

- Lors de la **Coupe du monde de football au Qatar** (2022), c'est une signalétique spécifique qui a été pensée et déployée sur l'ensemble des lignes de métro et tramway de Doha, avec une cartographie simplifiée et des « pas à pas » pour se rendre sur les **8 stades** différents, appuyée par **5 000 agents** en gilets bleus pour informer les voyageurs dans la bonne humeur et dans **48 langues** différentes.
- En 2024, **pour les Jeux de Paris**, toute l'Information Voyageurs a été repensée, de la mise en place d'une signalétique écoresponsable à l'adaptation des recherches d'itinéraire sur les sites RATP.fr et Bonjour RATP, en complément de l'application officielle. Sous la coordination

d'Île-de-France Mobilités, ce dispositif a été pensé en concertation et en articulation avec l'ensemble des parties prenantes externes concernées: Paris 2024, l'État, les municipalités et les autres transporteurs. **5 000 agents RATP en gilets violets** ont ainsi sillonné le terrain, notamment pour accueillir et informer les voyageurs, tandis que près de **6 700 panneaux** spécifiques et **90 000 becquets** ont été posés pour orienter les voyageurs sur le réseau, le tout avec des matériaux de signalétique écoresponsables.

“ **Les Jeux de Paris 2024 ont été une opportunité incroyable et nous étions confiants quant à notre capacité à gérer des événements d'envergure! Cela, du fait de notre expérience éprouvée en la matière.** ”



**Edgar Sée**  
Directeur délégué aux  
Jeux de Paris 2024





## 2 Une Information Voyageurs accessible à tous Informer sur le réseau par des supports physiques

Les voyageurs doivent bénéficier de supports sur le réseau leur permettant de se repérer via la vue, l'ouïe et le toucher, de manière autonome, à toutes les étapes de leur trajet. Cela implique de connaître leurs besoins tout au long de leur voyage pour définir et jalonner leurs parcours de supports physiques avec la bonne information, au bon endroit, au bon moment.

Le Groupe dispose d'une expertise à coordonner l'ensemble de ces supports. Son savoir-faire en design de l'Information Voyageurs est internationalement reconnu. L'expertise sur la sémantique des messages n'est pas en reste : nous nous appuyons sur les chercheurs en sciences cognitives de notre Passenger Cognition Lab. Ces savoir-faire, le Groupe les met au service de la valorisation des réseaux qu'il exploite pour le compte des AOM, mais aussi des territoires qu'il dessert.

### Cartographie et signalétique

Pour assurer la cohérence et l'accessibilité de l'Information Voyageurs, la cartographie et la signalétique doivent répondre à des principes et des standards éprouvés.

**Le Groupe s'appuie sur plusieurs pôles d'expertise complémentaires :** un pôle spécialiste du design, un bureau d'études consacré au positionnement des supports, une agence cartographique les mettant à jour, et un atelier de production, pose et maintenance.

**En reprenant le réseau toscan, RATP Dev a repensé toute l'Information Voyageurs.** Auparavant exploité par différents opérateurs, en mobilisant son expertise, le Groupe a proposé une Information Voyageurs unifiée pour les 1 000 lignes et les 38 000 points d'arrêt !

Notre pôle d'experts est garant des standards et de leur évolution, il accompagne et teste leurs déclinaisons et les fait évoluer grâce à un Designlab. Pour ce faire, nous intervenons en conseil, en interne et en externe, par exemple dans la conception de chartes. Notre expertise sur des réseaux multimodaux nous permet notamment de savoir gérer les cas des hubs ou des pôles d'échanges particulièrement complexes.



**Magali Slanka**  
Responsable du design  
de l'Information Voyageurs

Pour les besoins des voyageurs en situation de handicap, la signalétique intègre la réalisation de supports spécifiques tels que les manchons en braille. Sur certains supports, cette inclusivité est, *in fine*, bénéfique à tous, par exemple avec les hypersignes qui rendent l'Information Voyageurs plus visible et lisible de loin.

### La sonorisation

**La sonorisation joue un rôle essentiel dans l'expérience au sein d'un réseau de transport.** Principalement à vocation d'Information Voyageurs, elle contribue non seulement à l'accompagnement des voyageurs mais aussi à leur sécurité.

Elle participe directement à la proactivité, à l'humanisation et à l'accessibilité de l'information sur un réseau. En outre, les annonces sonores permettent d'informer les voyageurs en situation de handicap – notamment les personnes malvoyantes – de toute perturbation sur le réseau.

**En complément des annonces, la mise en place de bornes d'appel sur le réseau,** pour joindre un agent, permet de renseigner les voyageurs partout en cas d'absence d'agents au contact.



### Les écrans

Les écrans complètent les dispositifs de signalétique statique via de l'information dynamique. Ces supports bénéficient eux aussi des savoir-faire uniques du Groupe dans le design de l'Information Voyageurs.

#### Sur la voirie

- À Brest, RATP Dev a installé, directement au sein de l'office du tourisme, une borne d'Information Voyageurs pour être au plus proche des clients.
- Le réseau de transport Bibus met à disposition des voyageurs deux tables tactiles interactives, conçues pour faciliter l'accès à l'offre de transport et aux informations touristiques de Brest Métropole.

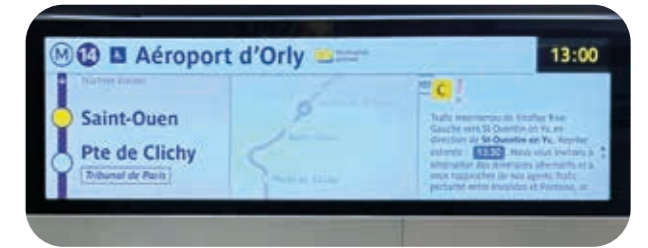
L'un de nos savoir-faire est d'orchestrer les messages pour qu'ils fonctionnent les uns par rapport aux autres. Nous travaillons sur une véritable logique de cohérence et de complémentarité entre nos différents médias.



**Denis Poumeyrau**  
Responsable des référentiels  
& services d'Information Voyageurs

#### Dans les espaces

- La nouvelle génération d'écrans Syspad (SYStème des Panneaux d'Affichage des Dessertes) est complémentaire aux écrans des gares. Ce dispositif fournit des informations précises et en temps réel sur les horaires, les dessertes, les destinations, si le lieu où est positionné l'écran est bien desservi par le train court, etc.
- Dans le métro parisien, les nouveaux écrans Panam affichent les temps d'attente de manière plus lisible, et donc plus accessible, tout en intégrant de l'information circonstancielle, par exemple sur les perturbations en cours.



#### En embarqué

- L'arrivée des nouveaux trains de la ligne 14 dits «MP14», aujourd'hui également déployés sur les lignes 4 et 11, a inauguré la mise en place de nouveaux écrans embarqués innovants. Ces écrans affichent des informations telles que la destination, les sorties les plus proches de chaque porte, le temps de parcours, les points d'intérêt, le plan de ligne dynamique, mais aussi de l'information circonstancielle en temps réel ne tenant compte que de ce qui intéresse le voyageur, à savoir les informations sur la suite de son parcours et non sur l'intégralité de la ligne.
- TW20 : à bord des nouvelles rames de tram, les anciens écrans LED ont laissé place à 20 écrans par rame, plus modernes et enrichis.



- Pour que le voyageur reste informé tout au long de son trajet, le Groupe a déployé des vitres communicantes ultrafines intégrant des écrans dans le verre de la baie de séparation, en porte arrière des bus ainsi que dans les navettes d'Orlyval. Elles offrent aux passagers des informations en temps réel sur l'information régionale ou spécifique au réseau local pour les bus, et sur les horaires des prochains vols ou des prochains RER pour Orlyval. Ce dispositif a reçu le prix de l'innovation Innov&Go.





## La maintenance

**La maintenance joue un rôle fondamental dans l'Information Voyageurs.** Cette activité requiert des interventions spécifiques et variées puisque l'Information Voyageurs peut être statique, dynamique, dans les espaces ou embarquée. Ainsi, les interventions de maintenance sont nombreuses: production et pose de supports de cartographie et de signalétique, installation, entretien et remplacement d'écrans et d'équipements de sonorisation, tout en ayant une vision globale de la chaîne fonctionnelle, etc.



Concernant la signalétique, nous disposons de nos propres ateliers qui assurent toutes les étapes, de la fabrication à la pose, pour maintenir une Information Voyageurs de qualité dans les espaces. Chaque année, nos ateliers produisent plus de 30 000 m<sup>2</sup> de supports qu'il faut ensuite acheminer et poser partout sur le réseau de la maison mère!



**Estelle Vincenti**

Responsable maintenance des espaces et équipements



Nous disposons d'un outil de production de l'Information Voyageurs statique signalétique qui permet de générer tout le cycle de l'Information Voyageurs: produire les fiches horaires aux points d'arrêt, signaler un dysfonctionnement, planifier une intervention... Il permet d'affecter des tournées (parcours optimisés) pour les agents en charge de la pose de signalétiques et de l'entretien des mobiliers des points d'arrêt. L'outil disposera bientôt aussi d'un module d'audit.



**Vincent Pucci**

Responsable SI régulation, expérience client et systèmes industriels de RATP Cap Île-de-France

## Quelques perspectives...

Les supports d'Information Voyageurs sont et resteront des terrains d'innovation.

### L'avatar virtuel

Cet agent pas comme les autres, **imaginé par RATP Dev et ses prestataires**, est là pour renseigner les voyageurs des transports de Brest. Il est connecté au système d'information **du réseau Bibus** et **alimenté par l'intelligence artificielle**. Il propose aux voyageurs de répondre à l'ensemble des questions concernant leur parcours sur le réseau de transport.

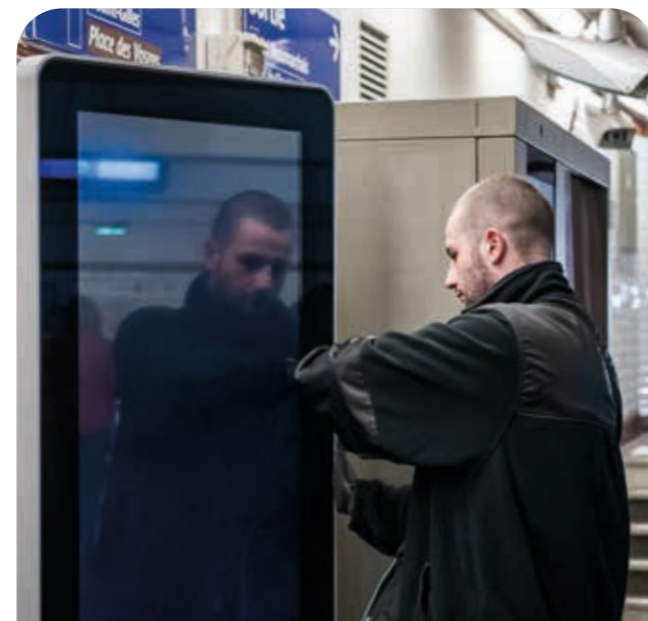


Dans nos réseaux, nous mettons l'innovation au service de nos clients AOM et de leurs priorités. Frugale, concrète, pragmatique, elle s'appuie sur les réalisations et initiatives menées par nos équipes à travers le monde. Notre conviction est que la technologie peut contribuer à porter une Information Voyageurs plus incarnée qui, au-delà des écrans, s'appuie sur la voix, l'IA ou nos agents en station, pour «humaniser» les transports publics, valoriser les incroyables expertises des équipes qui sont chaque jour au rendez-vous, et ainsi contribuer au report modal si nécessaire.



**Cécile Tuil**

Directrice exécutive clients et engagement de RATP Dev



## L'Information Voyageurs au cœur de la gestion de crise

Les réseaux sont intrinsèquement concernés par ce qui affecte la ville, voire l'État et la région du monde dans lesquels ils sont localisés. Si la RATP est aguerrie à la gestion des perturbations prévues et inopinées qui rythment la vie d'une ligne, le cas de la gestion d'une crise en lien avec l'ensemble des parties prenantes concernées n'échappe pas à la règle. Là encore, **le savoir-faire du Groupe dans la gestion stratégique, tactique et opérationnelle de la situation est directement corrélé à sa capacité à gérer la chaîne de l'Information Voyageurs en conséquence.**

L'Information Voyageurs accompagne la gestion des flux, participe à la sécurité des biens et des personnes et limite ainsi les risques de sur-crise.

### Les agents au contact jouent un rôle clé

en cas de crise, y compris les agents de sûreté qui renforcent les équipes, ils peuvent réorienter les voyageurs et canaliser les flux.

### Le Groupe peut aussi, en cas de besoin, activer des cellules temporaires de gestion de crise.

Ces dispositifs permettent de renforcer la coordination entre tous les métiers impliqués dans la résolution d'un événement.

### L'Information Voyageurs pour mieux gérer les crises est un travail d'amélioration continue.

Les crises sont, par nature, très difficiles à prévoir tant elles peuvent prendre des formes diverses. Tout l'enjeu est bien entendu de s'y préparer au mieux, en s'appuyant notamment sur des crises passées pour mieux appréhender les futures. C'est l'état d'esprit qui anime le Groupe dans sa démarche de retour d'expérience.



En tant qu'acteur majeur des mobilités, la RATP occupe un rôle central dans la vie des territoires sur lesquels elle intervient. Ainsi, la gestion des situations de crise fait partie intégrante de son cœur de métier, afin d'assurer la continuité de son activité auprès des voyageurs.



**Anne-Lise Coeur-Bizot**

Responsable préparation et gestion de crise





## Une Information Voyageurs humaine

### Informé sur le réseau de manière humanisée

Les outils numériques et les supports physiques jouent un rôle croissant dans l'Information Voyageurs. L'humain n'en demeure pas moins l'une des attentes clés des voyageurs. La présence d'agents d'Information Voyageurs, dimensionnée avec justesse, demeure à ce titre un **must have** pour répondre aux besoins spécifiques des voyageurs.

### Les agents

- Agents des gares et espaces, conducteurs, agents de sûreté, de maintenance, volontaires... Sur le terrain, tout **agent au contact** portant une tenue représentant le Groupe ou le réseau qu'il exploite est susceptible d'être interrogé par un voyageur. Nous considérons donc qu'il est un acteur de l'Information Voyageurs!
- La maison mère a mis en place **les équipes Team Tram**, qui se déplacent au quotidien sur leur ligne de tramway et sont à la disposition des voyageurs, notamment pour les informer.
- **Dans les coulisses, de nombreux acteurs interviennent** dans la diffusion de l'Information Voyageurs, qu'il s'agisse d'interactions directes avec les annonces sonores ou les bornes d'appel, ou d'informations indirectes via les médias d'information *push*, descendante.

- Au sein de ces centres, les **régulateurs jouent un rôle clé dans la transmission de l'information aux agents** en charge de sa diffusion en cas de perturbation (agents I.V., *community managers*).

### Les centres névralgiques

De par son intervention sur des réseaux historiques et modernes, des configurations, des organisations et des modes différents, la RATP a appris à intervenir quelles que soient l'organisation (unifiée ou par ligne, coexploitation de ligne avec un autre transporteur, etc.) et la typologie de mode, notamment sur des réseaux multimodaux.

- **Les Postes de Commandement** jouent un rôle clé pour informer les voyageurs. La RATP a fait le choix de consacrer un opérateur Information Voyageurs dans le Poste de Commandement et ce, quelle que soit la taille du réseau! Ils peuvent être unifiés (comme à Lorient et Bièvres) et coexploités (comme aux RER A et B avec la SNCF).
- **Le Centre de Régulation et d'Information Voyageurs (CRIV) est la tour de régulation et de contrôle de l'exploitation en temps réel du réseau bus RATP en Île-de-France.** Ses missions sont de superviser en permanence l'exploitation des lignes du réseau de bus et d'informer les voyageurs en temps réel.
- **La Permanence Générale** est la tour de contrôle multimodale du réseau parisien : elle est l'interlocutrice privilégiée de tous les centres opérationnels des réseaux d'exploitation. Elle assure la coordination des flux d'information, mobilise les personnels d'intervention et les moyens techniques lors de perturbations prévues et imprévues.

### Les services clients

À distance, les services clients participent également à informer les voyageurs, par exemple quant à leur itinéraire. La mise en place et la gestion des services clientèle font partie de l'expertise du Groupe.

- Fort de son expérience sur le réseau historique, le service clientèle situé en Île-de-France est un centre d'expertise au service du Groupe.
- **RATP Dev exploite des centres de relation client**, spécialisés dans la gestion des demandes à distance, sur les réseaux de Caen, Bayonne, Angers, Toulon, Brest, Annemasse, en Toscane, à Casablanca, aux États-Unis, etc.



**Une interaction réussie avec des agents est une source de satisfaction bien supérieure à d'autres leviers d'Information Voyageurs, ce que corroborent les études et retours clients qui soulignent qu'elle demeure une attente forte. Les sciences cognitives, croisées avec l'IA, nous permettent de mesurer les émotions en temps réel lors des perturbations, de mieux comprendre les attentes des voyageurs pour adapter notre Information Voyageurs et nos messages. Pour cela, nous utilisons l'analyse big data des réseaux sociaux ainsi que des questionnaires psychométriques.**



**Bastien Perroy**  
Responsable du *passenger cognition lab*

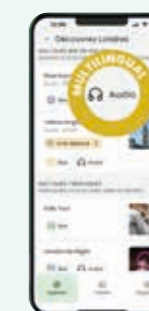
### Les outils

Accompagner les clients sur le réseau, et donc les renseigner, c'est le rôle premier des agents d'Information Voyageurs au contact. **Il faut leur donner les bons outils pour leur fournir les moyens d'interagir avec les clients**, y compris les personnes nécessitant un accompagnement particulier telles que les personnes en situation de handicap ou encore les voyageurs non francophones.

Pour ce faire, le groupe RATP est capable de développer des solutions maison sur mesure ou sur étagère, voire de trouver des solutions du marché existantes adaptables aux spécificités du réseau concerné.

- **Live I.V. :** à Paris, nous avons pensé et développé un outil interne de visualisation de l'état du trafic spécifique au réseau historique, partagé avec l'ensemble des acteurs de l'Information Voyageurs, avec les informations de perturbations centralisées. Disponible sur les tablettes, Live I.V. permet aux agents sur le terrain, quelle que soit la ligne, d'avoir le même niveau d'information et ainsi d'éclairer au mieux les clients.
- **Tradivia :** c'est l'outil de TRADuction de l'Information Voyageurs par Intelligence Artificielle spécifique à la maison mère. Il donne à nos agents parisiens les moyens de traduire des messages de perturbation inopinée en plusieurs langues étrangères en *text-to-speech*, *text-to-text* et *speech-to-text*. Il inclut : un volet conversationnel avec les voyageurs, en 17 langues, et un volet destiné aux agents des Postes de Commandement des stations leur permettant de diffuser des textes sur les écrans et annonces sonores multilingues (en anglais, allemand, espagnol et italien) en gares et stations.

### L'Information Voyageurs touristique multilingue



Tootbus est la filiale de Sightseeing de RATP Dev. Son application *Tootbus City Guide* propose à nos clients de consulter nos cartes et horaires en temps réel, et les audioguides disponibles en 10 langues permettent une immersion locale.

- **Voix du client :** au sein du Groupe, nous accompagnons nos agents dans l'analyse des retours et "attentes clients". Pour ce faire, nous disposons de plateformes centralisant les différents indicateurs de satisfaction client sur le périmètre qui les concerne, en fonction de leur profil.





## L'accompagnement des agents

Les dispositifs pédagogiques jouent un rôle clé dans la professionnalisation et la montée en compétence des agents. Ils reposent en premier lieu sur des formations initiales et continues comportant des troncs communs et des modules métiers. Pour ce faire, nous disposons de centres de formation capables de gérer chaque métier concerné. Là encore, l'innovation joue un rôle central pour proposer des formats pédagogiques concrets et efficaces.

L'accompagnement managérial et la mise en situation pendant le service sont également des facteurs de progression majeurs pour ancrer la pratique au quotidien, en complément de coachings spécifiques.

Pour répondre aux besoins voyageurs, agents et aux attentes des AOM en matière de culture d'excellence de service, le Groupe dispose de programmes spécifiques déclinables partout (Dev Touch, Mon Client & Moi).

Si elle joue un rôle déterminant dans l'expérience des voyageurs et la gestion des situations perturbées, la prise de parole n'est pas innée. Elle demande un accompagnement spécifique de l'ensemble des agents concernés pour leur donner confiance mais aussi pour les aider à trouver les bons mots, à leur manière, avec le juste ton. Nous avons développé des programmes d'accompagnement spécifiques (La Voix est Libre) ou, par exemple, des simulations basées sur l'IA.

Le Groupe a reçu de nombreuses certifications internationales attestant de l'excellence opérationnelle et de l'exemplarité de ses lignes, intégrant l'Information Voyageurs comme critère à part entière. Parmi ces certifications, il y a notamment l'EFQM (European Foundation for Quality Management – Fondation européenne pour la gestion de la qualité), obtenue pour le RER A, la ligne 14, ou encore, plus spécifiquement pour l'Information Voyageurs, sur le RER B.

Pour aider les agents à accueillir des publics aux besoins spécifiques, un parcours de formation continue les accompagne pour ancrer leurs connaissances, avec de nombreuses capsules comme la langue des signes par exemple (formation des agents S3A) ou la formation Cap'Handéo services de mobilité pour l'accueil des personnes en situation de handicap psychique, auditif ou visuel.

## Quelques perspectives...

La digitalisation au service du voyageur et de l'agent permet à ce dernier de se concentrer là où il a le plus de valeur ajoutée à apporter au client : l'accueil, le lien, la réassurance, la qualité du service et de la relation, la gestion des situations particulières et des incidents. Investir dans ces outils et dans l'accompagnement de nos agents est un élément clé pour proposer une Information Voyageurs toujours plus efficace et humaine.



## L'Information Voyageurs dans la conduite des grands projets



### Au cœur des travaux

Qu'il s'agisse de la création d'une ligne de tramway, de la refonte d'un réseau de bus de 965 lignes et de 2700 véhicules en Toscane, de l'automatisation d'une ligne de métro, du prolongement du réseau historique francilien ou de son extension dans le cadre du Grand Paris, l'ampleur de ces projets est source de nombreux défis, y compris en matière d'Information Voyageurs. Pour y répondre, le Groupe dispose d'un atout clé : il réunit l'ensemble des expertises indispensables, de la conception à la réalisation, puis à l'exploitation et à la maintenance.



Les grands projets demandent à l'Information Voyageurs d'évoluer au gré des différentes phases qui se succèdent. Il y a donc un enjeu tout d'abord en amont pour prévenir les voyageurs, mais aussi tout au long de la vie du projet, jusqu'à sa fin, pour assurer que le dispositif d'information reflète la réalité rencontrée par les clients, et leur propose des solutions alternatives en cas de travaux. L'objectif est aussi de leur permettre de comprendre l'enjeu des projets concernés et de les percevoir comme un inconvénient à court terme au profit d'une meilleure qualité de service sur le long terme.



Olivier Veyrune  
Responsable communication projets



Hiba Farès  
Présidente du directoire de RATP Dev

### Sur les réseaux à l'international

Lorsque le Groupe a pris en charge la ligne 3 du métro du Caire, sa filiale a repensé l'ensemble des systèmes d'Information Voyageurs et l'identité visuelle de la ligne. En l'espace d'une nuit, tout a changé dans toutes les stations de la ligne : plans de ligne cartographiés ou embarqués, plans de quartiers, signalétique et pas à pas aux couleurs des lignes, écrans d'information indiquant fréquences et horaires en temps réel.

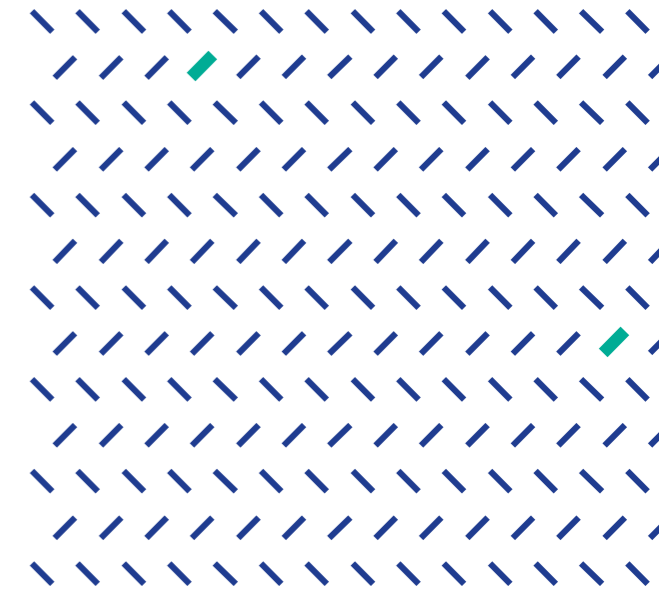
Le 1<sup>er</sup> décembre 2024, Riyad a vu le lancement officiel de son nouveau système de métro automatisé. Le Groupe, qui exploite les lignes Bleue et Rouge du réseau, a conseillé l'AOM sur un dispositif d'Information Voyageurs spécifique pour enrichir, alimenter et rendre opérationnelle l'Information Voyageurs en déployant les bonnes pratiques RATP Dev.



Que l'Information Voyageurs soit contractuellement sous la responsabilité de l'opérateur ou partagée avec l'AOM, notre rôle est bien sûr de contribuer à assurer une information immédiate, fiable, accessible, et surtout pertinente et utile aux voyageurs. Alors que les villes du monde se tournent vers le transport public pour relever leurs enjeux environnementaux et sociaux, notre expertise nous permet d'aller plus loin et de conseiller nos clients, en partageant avec eux nos convictions et nos retours d'expérience issus de réseaux comparables.







## Contact

IVCommunication@ratp.fr

## Crédits

Directeur de la publication: Jimmy Brun  
Responsable de la publication: Hannah Murphy  
Chef de projet éditorial: Émile Masson  
Chef de projet iconographique: Lucie Goudou  
Rédactrices: Céline Coulange et Véronique Romain  
Conception-réalisation: Mistar.studio pour Hopscotch

**Crédits photos:** couverture, Hamdi Chref/RATP. Page 5, Xavier Chibout/RATP (en haut à droite). Page 7, Stéphane Dussauby/RATP. Page 8, Marin Driguez / Agence VU'. Page 9, RCRC / RATP DEV (en bas à droite). Page 10, Xavier Chibout/RATP. Page 11, Xavier Chibout/RATP. Page 12, Bruno Marguerite/RATP. Page 13, Hamdi Chref/RATP. Page 15, Xavier Chibout/RATP. Page 16, RCRC / RATP DEV. Page 17, Hong Kong Tramways.







54, quai de la Rapée  
75012 Paris · France  
[ratpgroup.com](https://www.ratpgroup.com)

 | [@RATPgroup\\_Terr](https://twitter.com/RATPgroup_Terr)

 | [RATPgroup](https://www.linkedin.com/company/RATPgroup)