
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

14/12/2016

92% des voyageurs satisfaits par le Zenway, nouvel écran tactile d'information voyageurs



Suite à une enquête de satisfaction menée par l'institut BVA auprès d'un millier de voyageurs ayant testé le Zenway, 92% des personnes interrogées sont satisfaites du service.

Selon l'enquête menée par BVA, le Zenway donne pleinement satisfaction à l'ensemble des utilisateurs (Franciliens, touristes, voyageurs occasionnels, etc.). Selon 9 utilisateurs sur 10, c'est un outil facile et intuitif. Ses qualités techniques et l'efficacité du service sont jugées très satisfaisantes : 96% des personnes interrogées sont satisfaites de la sensibilité de l'écran tactile et de la rapidité d'accès à l'information.

Imaginé par la RATP et conçu par sa filiale Ixxi, l'écran Zenway offre au voyageur la possibilité d'accéder, via un écran tactile, aux informations utiles autour du lieu où il se trouve :

- Si le voyageur souhaite quitter ce lieu, il a accès aux informations et aux services relatifs aux transports : quelles lignes ou quels transports se trouvent à proximité (sur les réseaux RATP, SNCF et Optile), les temps réels des prochains passages, la recherche d'un itinéraire ou d'un parcours vers un lieu touristique ou un aéroport...
- Si le voyageur arrive dans ce lieu, il a accès aux informations du quartier : plans, restaurants, hôtels ou lieux touristiques à proximité. S'il souhaite y accéder, Zenway lui propose un cheminement piéton pour s'y rendre.

L'enquête de satisfaction révèle également que le Zenway assure une complémentarité avec les comptoirs d'information et de vente. Dans les stations et gares où un écran Zenway est installé, les agents du métro et du RER A au service des clients, constatent une diminution de l'attente aux comptoirs d'information. Il est accessible aussi bien aux touristes, qu'aux personnes âgées ou à mobilité réduite ou encore aux enfants.

Le Zenway positionne la RATP comme une entreprise innovante selon 90% des personnes interrogées. 99% souhaitent que le Zenway soit déployé dans d'autres stations et gares en Ile-de-France. En accord avec le STIF, 60 écrans seront progressivement déployés sur le réseau francilien. 16 écrans sont d'ores et déjà installés à ce jour dans les stations et gares suivantes : Gare de Lyon, Montparnasse, Charles-de-Gaulle Etoile, Denfert-Rochereau, Les Halles, Madeleine, Galliéni, Concorde, Porte Maillot, Marne-la-Vallée Chessy, Gare du Nord, Val d'Europe, Saint-Lazare.

A propos d'Ixxi

Ixxi, filiale du groupe RATP spécialisée dans le développement de services d'aide à la mobilité, a été créée pour valoriser, en France et à l'international, son savoir-faire dans le domaine des Systèmes de Transports Intelligents (ITS). Avec ses 200 salariés, elle conçoit, intègre, exploite et maintient des systèmes de billettique, d'information multimodale et d'aide à l'exploitation (présence dans 115 réseaux). L'entreprise gère également le système billettique de Paris et sa banlieue (12 millions de transactions par jour), plus grand réseau multimodal au monde avec la présence de métros, bus, tramways et RER. Via ses filiales Ixxi Techside, Navocap et Setim, Ixxi bénéficie d'une présence à Bordeaux, Toulouse, Saint-Etienne et Mexico.

A propos du groupe RATP

Avec près de 14 millions de voyageurs chaque jour, le groupe RATP est le 5ème acteur du transport public dans le monde. Avec 14 lignes de métro (dont 2 lignes automatiques, 2 lignes de train express régionales, 7 lignes de tramway et 350 lignes de bus et des navettes pour desservir les aéroports franciliens, le réseau multimodal opéré par la RATP en Ile-de-France est le plus grand au monde à être opéré par une unique société. Le groupe RATP maîtrise l'ensemble de la chaîne du transport, depuis les études amonts et le conseil aux collectivités jusqu'à l'exploitation et la maintenance de réseaux complexes, ainsi que la modernisation de réseaux existants. Le groupe RATP exporte son savoir-faire dans le monde entier grâce à sa filiale d'exploitation RATP Dev mais également grâce à sa filiale d'ingénierie commune avec la SNCF, Systra, et à sa filiale de services innovants pour l'information voyageurs, Ixxi.