

PARIS – LYON – MILAN  
PARIS – LYON**2<sup>ÈME</sup> VAGUE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉALISÉE  
PAR OPINIONWAY POUR TRENITALIA :  
UN TAUX DE SATISFACTION EN HAUSSE.**

**Paris, le 5 décembre 2023** – Avec 96% des voyageurs interrogés satisfaits de leur voyage, dont 50% attribuent la note parfaite de 9/9 à leur expérience à bord des trains Frecciarossa (contre 36% en septembre 2022), la 2<sup>ème</sup> vague de l'enquête de satisfaction, réalisée par OpinionWay pour Trenitalia à l'approche de son deuxième anniversaire sur le marché français, révèle un taux de satisfaction encore plus fort que lors de la 1<sup>ère</sup> vague.

**94% des voyageurs désireux de renouveler l'expérience des trains Frecciarossa et 95% prêts à recommander Trenitalia à leur entourage**

Les voyageurs français interrogés par OpinionWay pour Trenitalia en juin dernier confirment leur satisfaction avec un taux de satisfaction globale, déjà élevé en 2022, qui continue de progresser. Reflet de l'engagement de Trenitalia à proposer une expérience de voyage confortable et ponctuelle, accessible à tous, les notes obtenues sur les différents items sont toutes supérieures à 8/9 : rapport qualité-prix, confort, ponctualité, qualité du service et de l'expérience du voyage dans sa globalité (propreté, ambiance à bord, sentiment de voyager en sécurité...).

L'amabilité du **personnel de bord est particulièrement appréciée, avec une note moyenne de 8,5/9**. De même, **la ponctualité et le confort à bord** contribuent à la satisfaction des voyageurs avec une note moyenne de 8,2/9.

**L'expérience à bord** suscite ainsi une satisfaction croissante. En effet, 94% des voyageurs se disent prêts à renouveler l'expérience en envisageant un nouveau voyage avec Trenitalia et 95% recommanderaient les trains Trenitalia à leurs proches.

**Le rapport qualité/prix : un point fort pour 80% des passagers**

La politique tarifaire de Trenitalia proposant des billets à des prix accessibles pour un service premium à bord est également très appréciée par les voyageurs : 8 répondants sur 10 attribuent une note minimum de 8/9.

Trenitalia tient à proposer des services de qualité au prix le plus juste et ce, tout le long de l'année. Et il en est de même pour les tarifs enfants lors de voyages en famille. En effet, les enfants de moins de 4 ans peuvent voyager gratuitement s'ils partagent le siège du parent qui les accompagne. Et de 4 ans jusqu'à 14 ans, ils bénéficient d'une remise de 50% sur le tarif adulte Serenità.

Autre évolution d'évaluation notable : la possibilité de choisir son siège lors de l'achat. Selon les usagers, cette option se classe désormais en deuxième position parmi leurs préférences (8,1/9), juste après la clarté de l'offre (8,2/9) et à égalité avec l'attractivité des prix. Disponible gratuitement sur les différents canaux Trenitalia (site internet, application, en boutique ou bornes en libre-service), la fonctionnalité « Choix de la place » devient ainsi partie intégrante de l'expérience et l'appréciation du voyage.

**Des clients ayant déjà voyagé avec Trenitalia encore plus satisfaits... et plus fidèles**

34% des passagers effectuent le trajet Paris-Lyon au moins une fois par mois à bord des trains Frecciarossa qui attirent de nouveaux usagers de plus en plus nombreux. Avec une part de primo-usagers représentant 40% des personnes interrogées, Trenitalia continue à faire [re]découvrir ses trains aux Français et confirme le dynamisme de la ligne Paris <> Lyon depuis son arrivée sur cet axe.

« Sans l'offre Trenitalia, 13% des voyageurs n'auraient pas fait le déplacement en train, ce qui prouve que nous encourageons les Français à privilégier le train à d'autres moyens de transport comme la voiture ou l'avion », se félicite, **Roberto Rinaudo, Président de Trenitalia France**.

**PARIS – LYON – MILAN  
PARIS – LYON**

\* Sondage OpinionWay pour Trenitalia juillet 2023.

\*\* Sondage OpinionWay pour Trenitalia réalisé en 2022

**À propos de Trenitalia**

Présente dans 5 pays en Europe, Trenitalia est la compagnie ferroviaire italienne, filiale du groupe Ferrovie dello Stato Italiane fondé en 1905 et exploitant du réseau national des chemins de fer italiens. Elle est née le 1er juin 2000 pour respecter l'obligation de séparation des activités de service de transport ferroviaire de celles de gestion du réseau, imposée par la législation européenne. Aujourd'hui, elle opère quotidiennement environ 10 000 trains et transporte chaque année plus d'1 milliard de voyageurs en train et en bus. Depuis plus de 10 ans, elle propose son service de train à grande vitesse, Frecciarossa, aux voyageurs italiens. En 2021, elle le déploie en France et fin novembre 2022, en Espagne.

**À propos de Trenitalia en France**

Trenitalia est le premier opérateur européen à faire son entrée sur le marché ferroviaire français. Lancée en décembre 2021, son offre de train à grande vitesse vient compléter l'offre existante sur la ligne Paris-Milan, via les gares de Lyon Part-Dieu, Chambéry, Modane, Bardonecchia (depuis le 11 décembre 2022), Turin et, depuis avril 2022, sur la ligne Paris-Lyon (Part-Dieu et Perrache).