

PARIS – LYON

**TRENITALIA : UN TAUX DE SATISFACTION EN HAUSSE  
AVEC 98% DE CLIENTS SATISFAITS***Sondage réalisé par OpinionWay pour Trenitalia*

**Paris, le 16 juillet 2024** – Le récent sondage réalisé par OpinionWay pour Trenitalia révèle la satisfaction croissante des voyageurs, attirés par les services des trains à grande vitesse Frecciarossa. Cette troisième étude de satisfaction réalisée par la compagnie révèle un taux de satisfaction de 98%, un chiffre en constante amélioration depuis deux ans.

Interrogés en mars et avril derniers, les voyageurs français confirment cette année encore leur contentement avec **un taux de satisfaction globale, déjà élevé en 2023, qui continue de progresser**. Par ailleurs, parmi les utilisateurs du Frecciarossa, **61% attribuent la note maximale de 9/9**, une augmentation significative par rapport à 2023 (+12 points).

**Confort, ponctualité et rapport qualité/prix : les critères essentiels pour les voyageurs**

Reflète de l'engagement de Trenitalia à proposer une expérience de voyage confortable, ponctuelle et accessible à tous, la satisfaction des voyageurs est portée par plusieurs de ces facteurs clés :

- **93%** sont satisfaits par la ponctualité des trains Frecciarossa dans lequel ils ont voyagé,
- **95%** des voyageurs sont satisfaits du personnel à bord, soulignant particulièrement leur politesse et leur amabilité,
- **95%** des voyageurs sont prêts à renouveler l'expérience avec la compagnie ferroviaire italienne pour leur prochain déplacement,
- **97%** des voyageurs se disent satisfaits du rapport qualité/prix,
- **98%** des voyageurs sont prêts à recommander Trenitalia à un proche, un ami, un membre de sa famille ou un collègue.

En pleine expansion, **36% des voyageurs découvrent le train Frecciarossa pour la première fois**, et leur première impression positive contribue à cette satisfaction globale élevée. De plus, **près de la moitié (49%) voyagent pour des raisons professionnelles** et apprécient particulièrement les services adaptés à leurs besoins, ce qui renforce leur contentement.

**30% des voyageurs souhaitent une augmentation de la fréquence des horaires**

Les attentes des voyageurs sont clairement définies, mettant en avant une demande principale : **l'augmentation de l'offre proposée**. Actuellement, Trenitalia offre cinq allers-retours par jour. Cependant, **1/3 des voyageurs interrogés expriment un désir de fréquence accrue**, avec plus d'horaires et de trains disponibles.

Cette demande récurrente témoigne de l'appréciation grandissante des voyageurs pour les services de Trenitalia, tout en renforçant la conviction de la compagnie dans ses choix et ambitions de développement en France.

« Nous sommes fiers des résultats de l'enquête qui mettent en lumière le travail quotidien des équipes pour recevoir dans des conditions optimales et conviviales nos voyageurs à bord de nos trains Frecciarossa et ce, quelle que soit la classe confort choisie. Nous avons à cœur de rendre le train accessible à tous, tout en maintenant un haut niveau de confort, de qualité de services et de rapport qualité-prix », se félicite **Marco Caposciutti, Président de Trenitalia France**.

## PARIS – LYON

**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). Suite à un éboulement en Maurienne survenu fin août 2023, le trafic ferroviaire entre la France et l'Italie est suspendu jusqu'à nouvel ordre, seul l'axe Paris-Lyon est assuré. Plus d'informations sur [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)