

TRACER

LA VOIE



Répondre  
aux nouvelles  
attentes des  
voyageurs

# Répondre aux nouvelles attentes des voyageurs



**Édito**  
03

**Pouvoir s'exprimer  
et être entendu**  
04

**Se déplacer en  
toute simplicité**  
06

**Allier l'utile  
à l'agréable**  
08

**Adopter une mobilité  
responsable**  
10

**Success stories :  
Ils en ont bénéficié !**  
12

CRÉDIT PHOTOS —  
P. 1, 2, 4, 5, 6, 8 : Getty Images  
P. 7 : RATP / Getty Images  
P. 9 : RATP Dev Mobility Cairo ; RATP –  
Bruno Marguerite  
P. 10 : RATP – Carl Hocquart / Andia.fr  
P. 11 : Richard Orlinski  
P. 12 : Marco Pasquini  
P. 13 : RATP Dev / Hong Kong  
Tramways ; Dorian Prost  
CONCEPTION / RÉDACTION — Angie — 2022

# Les attentes changent, nos réseaux aussi !

**C**haque jour, les réseaux de transport accueillent partout dans le monde des voyageurs plus exigeants. Au-delà des attentes évidentes de ponctualité, de propreté ou de confort, les voyageurs aspirent à davantage de tranquillité, de praticité et de responsabilité.

Les nouveaux modes de vie, l'urgence climatique, la multiplication des services de mobilité ou encore la digitalisation redéfinissent les déplacements du quotidien et invitent les opérateurs de transport à adapter leurs services aux voyageurs.

Constamment à l'écoute des voyageurs, RATP Dev adapte et réinvente ses solutions pour donner vie à des expériences en phase avec ces nouvelles attentes. En partenariat avec les autorités organisatrices de mobilité, nous déployons des solutions sur mesure,

adaptées aux particularités de chaque territoire.

Convaincus que notre rôle d'opérateur ne se limite pas au transport d'un point A à un point B, nous collaborons avec l'ensemble des acteurs de la ville pour intégrer de nouveaux services qui facilitent le quotidien de tous.

Notre objectif : améliorer sans cesse l'expérience des voyageurs pour conquérir et conserver leur préférence, mais aussi contribuer à leur qualité de vie et renforcer l'attractivité des transports en commun.

**Ensemble, traçons la voie !**

## 70 %

**de la population mondiale vivra dans des zones urbaines d'ici 2050, soit 6,8 milliards de personnes.**

*Source : Better Urban Mobility, International Association of Public Transport (UITP), 2021.*

## 60 à 70 %

**d'augmentation du transport urbain d'ici 2050 en conséquence de la croissance urbaine.**

*Source : Better Urban Mobility, International Association of Public Transport (UITP), 2021.*

## 73 %

**des consommateurs veulent changer leurs habitudes de mobilité pour réduire leurs émissions de carbone.**

*Source : Digital Auto Report 2021, PwC.*

# Pouvoir s'exprimer et être entendu



## DES DISPOSITIFS D'ÉCOUTE POUR MIEUX COMPRENDRE LES NOUVELLES ATTENTES

**Une diversité de voyageurs utilisent nos réseaux. Chacun exprime des aspirations propres, en fonction de son profil, de son trajet ou tout simplement de son humeur du moment. Tous sont unis par une même exigence, celle d'être écoutés, compris, accompagnés.**

Chez RATP Dev, nous mettons les voyageurs au cœur de tout ce que nous faisons. Ils sont notre moteur et leurs attentes nous guident dans la conception de nos offres et de nos services.

Pour apporter aux voyageurs des réponses pragmatiques et personnalisées, nous utilisons une variété de dispositifs qui nous permettent d'avoir une vision complète de leurs ressentis.

**Mieux connaître les voyageurs :** nous avons mis en œuvre une méthodologie spécifique à travers le programme Welcome et, sensibles aux évolutions sociétales, nous réalisons régulièrement des études et des enquêtes pour rester en veille active. Pour mieux comprendre les déplacements des voyageurs, nous croisons et exploitons un grand nombre de données à travers nos solutions DataMobility. Nous réalisons régulièrement des ateliers participatifs de design thinking pour impliquer les voyageurs dans la conception du service et des infrastructures.

**Personnaliser la relation client :** nos sites web et nos applications mobiles, nos communications (campagnes ciblées, alertes info trafic, programme de fidélité...) et la présence d'agents sur place permettent d'informer chaque usager selon ses besoins. Nous veillons aussi à encourager toute forme d'expression des voyageurs et répondons rapidement à leurs

sollicitations. Via notre démarche Voice of the Customer, nous prenons en compte les retours issus des réclamations, demandes d'informations, réseaux sociaux, etc., et déployons des actions en réaction afin d'améliorer sans cesse l'expérience des voyageurs.

**Mesurer la satisfaction client :** notre suivi au plus près de la satisfaction client nous permet de nous assurer continuellement de notre performance en matière de qualité de service et de perception voyageurs (enquête « Voyageur mystère », NPS, note globale de satisfaction...).

Grâce à un réseau d'ambassadeurs et à une culture client largement diffusée, nous capitalisons sur les bonnes pratiques mises en place afin de les déployer plus largement.

## Welcome, un programme orienté satisfaction voyageur

Déployé dans 42 réseaux à travers 12 pays, le programme Welcome nous permet de mieux connaître les voyageurs, d'améliorer leur expérience sur nos réseaux et de créer une relation de confiance avec eux. Le programme Welcome s'organise en trois phases et s'appuie sur deux outils de relation client.

### 01. ANALYSER

- Définition de profils voyageurs et identification des irritants tout au long du parcours client
- Étude des retours clients (Voice of the Customer)

### 03. ÉVALUER ET PARTAGER

- Partage des initiatives et actions réalisées au sein de la communauté Welcome
- Suivi des effets en mesurant la satisfaction et la fréquentation



## Des outils pour optimiser la relation avec nos voyageurs

- Solution CRM (Customer Relationship Management) : animer la relation client via des campagnes marketing personnalisées et l'envoi d'alertes info trafic sur les canaux digitaux.
- Solution CCM (Customer Contact Management) : centraliser les réclamations clients et améliorer l'efficacité de leur traitement.



## Une écoute permanente des clients

Nous avons mis au point plusieurs dispositifs pour rester au plus près des aspirations des voyageurs. Ainsi, avec « Meet my manager », nous leur proposons des rencontres privilégiées avec nos agents de terrain et nos dirigeants. En France, Orlyval Service a développé Auscultare, une solution d'enquête de satisfaction client sur tablette tactile, permettant de réceptionner directement les retours. De son côté, le réseau L'va de Vienne Mobilités recueille les besoins et attentes d'un groupe d'ambassadeurs représentant les voyageurs réguliers.

## ET DEMAIN ?

### Humaniser la relation grâce au digital

Réalité virtuelle, métavers, avatar... Les technologies d'avenir peuvent paradoxalement servir à humaniser les parcours et invitent à se projeter dans des espaces digitaux, toujours plus proches des espaces physiques. Nous sommes en veille permanente pour identifier de nouvelles technologies intuitives pour penser les parcours de demain... Vers l'infini et au-delà !

# Se déplacer en toute simplicité

## UN PARCOURS VOYAGEUR FLUIDE ET INTUITIF, INTÉGRANT TOUS LES SERVICES DE MOBILITÉ



Face à la multiplication des services de mobilité, les voyageurs veulent être guidés pas à pas, de manière simple et rapide, jusqu'au dernier kilomètre. Ils espèrent également passer d'un mode de transport à un autre en toute fluidité.

entre différents modes de déplacement tout autant que des espaces multiservices, bénéficient à ce titre d'aménagements pour des trajets fluidifiés. Un travail précis est mené sur la concordance des horaires et sur l'installation d'une signalétique claire. Guidé ainsi de façon harmonieuse tout au long de son parcours, le voyageur gagne en temps et en tranquillité d'esprit.

leur itinéraire. En cas de perturbations sur le réseau, notre outil digital Notify permet aux équipes de transmettre rapidement des alertes sur l'ensemble des canaux digitaux.

**Dans une volonté d'expérience toujours plus simplifiée, les voyageurs veulent pouvoir acheter et valider facilement leurs titres de transport.**

Afin de faciliter en tout point l'expérience du voyage, nous avons conçu des solutions billettiques plus simples et digitales. Nos e-boutiques proposent l'achat de titres en ligne ainsi que le M-Ticketing, pour acheter et valider un titre de transport directement via un smartphone, depuis une application mobile ou par simple SMS. Autre solution, l'Open Payment, pour régler avec une carte bancaire sans contact. En ligne ou in situ, la liberté de choix reste au cœur de nos services pour s'adapter à l'ensemble des voyageurs.

**Au moment de se déplacer, les voyageurs veulent disposer d'une information personnalisée, fiable et actualisée, qu'ils se trouvent sur le quai, à bord, connectés via une appli mobile ou les réseaux sociaux.**

Chez RATP Dev, nous connaissons l'importance cruciale de l'information à tout moment. Sans jamais être envahissante, elle doit s'adapter au canal et au profil de chaque voyageur. Grâce à notre solution CITiO Crowding API, les voyageurs connaissent l'affluence à bord, et peuvent ainsi moduler

Offrir à ses clients un parcours fluide constitue pour RATP Dev à la fois une obligation et une évidence. C'est tout l'objet de notre positionnement sur le Mobility as a Service (MaaS). Sur le volet digital, nous proposons aux voyageurs des outils pratiques, leur permettant de choisir les options les plus adaptées. Grâce à notre plateforme Explore, avec une seule appli ou un seul site web, ils accèdent à une offre multimodale exhaustive.

Mais notre approche MaaS s'illustre également sur le volet physique. Les stations et les pôles d'échanges, devenus des zones de transition

### Explore digitalise le parcours voyageur

Afin d'offrir un parcours voyageur intuitif et sans couture, RATP Dev a conçu la solution Explore. Cette plateforme digitale permet de déployer des sites web et des applications mobiles qui intègrent toutes les fonctionnalités attendues par les voyageurs. Explore s'adapte à chaque territoire avec des options activables en fonction des besoins.



x2

La génération Z (12-25 ans) utilise deux fois plus les applications de mobilité (transports publics, autopartage...) que la génération X (46-56 ans).

Source : étude sur la mobilité, Movin'On, 2021.



### La gare routière de Rennes s'insère dans un pôle d'échanges multimodal

Véritable porte d'entrée de la Bretagne, la gare routière de Rennes s'est complètement transformée depuis fin 2018 afin de s'intégrer pleinement au pôle d'échanges multimodal. Orientation des quais inversée, conception architecturale repensée, nouveau système d'information voyageurs dynamique... En cinq mois seulement, un réaménagement complet a été effectué pour faciliter les déplacements de ses 7 000 voyageurs quotidiens et assurer les 86 000 départs de cars par an dans des conditions optimales.

ET DEMAIN ?

### Vers la fin de la voiture individuelle

Des solutions permettront notamment de comparer les différents modes de déplacement actuels, émergents et futurs, de simplifier le guidage ou d'accéder à des tarifications combinant plusieurs modes de transport. Objectif : proposer aux voyageurs une offre de mobilité suffisamment complète et attractive pour éviter le recours à la voiture individuelle.

# Allier l'utile à l'agréable

## DES SERVICES PRATIQUES ET DE PROXIMITÉ DANS DES RÉSEAUX PENSÉS COMME DES LIEUX DE VIE



Dans des villes en profonde mutation, les voyageurs souhaitent bénéficier d'une meilleure qualité de vie dans l'espace urbain. Et leurs déplacements ne font pas exception. Ils espèrent les vivre comme de véritables expériences, et pouvoir profiter pleinement du temps passé dans les transports.

Nous favorisons pour cela l'installation de commerces du quotidien au sein des réseaux et nous développons des services de proximité comme le retrait de colis ainsi que des boutiques d'achats plaisir, de la restauration aux loisirs. De même, le déploiement du wifi dans nos réseaux permet aux voyageurs de rester toujours

connectés. Ils choisissent librement de travailler, dialoguer ou se distraire. Sur la ligne 3 du métro du Caire, nous leur proposons par exemple de se détendre avec des jeux développés par nos soins.

**Au-delà d'optimiser leur temps, les voyageurs veulent vivre une expérience de voyage agréable, agrémentée de « surprises positives » le long du parcours et, pourquoi pas, vivre une expérience riche de lien social.**

Nous croyons à des réseaux qui prolongent l'identité de la ville et sa culture. À cette fin, notre rôle est de transformer des espaces autrefois purement fonctionnels en lieux de vie, jalonnés par une diversité d'animations. Entre villes et transport, la distance se résorbe au profit d'une expérience de voyage réenchantée.

Les voyageurs peuvent ainsi profiter d'un temps rythmé par l'écoute de concerts, la lecture de poèmes, la découverte d'œuvres d'art ou encore la couverture d'événements sociétaux, culturels ou sportifs, qui invitent à la convivialité et au partage. Le temps de trajet, ou d'attente, revêt dès lors une nouvelle dimension. Il devient un temps utile ou distrayant : une expérience complète, pleine de relief. Attrayants, surprenants, apaisants : notre conception de la place des transports collectifs dans la société nous amène à leur conférer un supplément d'âme.



## Les murs du métro du Caire illustrent l'histoire et la culture égyptiennes

Sur la ligne 3 du métro du Caire, RATP Dev réalise des installations spectaculaires. Ainsi, les stations Abbasia et Bab El Shaaria ont été transformées pour offrir aux passagers le plaisir de voyager à travers la riche et palpitante histoire de l'Égypte. Les fresques murales racontent cette saga et dessinent un avenir prometteur. La mise en scène de ce patrimoine culturel et artistique constitue un élément de fierté très apprécié par les voyageurs. La station Heliopolis a par ailleurs accueilli un événement qui a attiré de nombreux visiteurs. Ils ont en effet admiré en direct la réalisation d'un triptyque peint par de célèbres artistes égyptiens.

**89 %**  
des personnes interrogées trouvent leur voyage plus agréable, plus court et plus inspirant à l'occasion de l'une des opérations proposées.

Source : étude RATP, 2021.

## RATP Travel Retail agrmente la vie des voyageurs

Restauration rapide ou snacking sur le pouce, déambulations dans des commerces de loisirs ou de culture, flânerie devant des objets de décoration, des vêtements, des cadeaux... Les voyageurs ont un large choix pour des acquisitions pratiques ou des achats coups de cœur. Depuis plus de 45 ans, RATP Travel Retail intègre des commerces et services en gare et en station, ajoutant ainsi une touche d'attractivité aux espaces de transport.

**30 000 m<sup>2</sup>**

de surfaces commerciales gérées en France par RATP Travel Retail.



## ET DEMAIN

### Les transports publics, facilitateurs de la ville du quart d'heure

La ville du quart d'heure, c'est une promesse d'accès en 15 minutes maximum à tous les besoins essentiels : se loger, travailler, se soigner, faire ses courses, apprendre, et s'épanouir dans des loisirs. Maillon essentiel de ce concept, les transports publics mettent à profit leurs espaces pour accueillir des services et devenir de véritables lieux de vie.

# Adopter une mobilité responsable

DES SOLUTIONS PLUS DURABLES, INCLUSIVES ET SÛRES



De plus en plus sensibilisés aux enjeux environnementaux, les voyageurs attendent une offre de mobilité améliorant la qualité de l'air et engagée dans la lutte contre le dérèglement climatique.

RATP Dev s'investit pleinement pour rendre la mobilité accessible à tous. Nous sommes convaincus que ce qui est un besoin pour certains constitue un confort pour tous. C'est pourquoi, dans une démarche d'accessibilité universelle, nous identifions les freins à la mobilité de chacun et déployons des solutions afin de les lever et d'améliorer l'expérience de tous les voyageurs.

En lien avec la raison d'être du Groupe, « S'engager chaque jour pour une meilleure qualité de ville », RATP Dev va au-delà du rôle classique d'opérateur de transport pour devenir partenaire de la ville durable. Nous militons pour des modes de transport « verts », aptes à assurer un véritable confort durant les trajets et à libérer l'espace urbain des nuisances sonores et des émissions polluantes.

Tous souhaitent pouvoir se déplacer facilement, qu'ils soient jeunes, seniors, valides ou à mobilité réduite, habitants des zones rurales, peu coutumiers des outils numériques...

Pour répondre aux besoins plus spécifiques et assurer un maillage efficace du territoire, nous adaptons les réseaux et proposons des services de transport à la demande et TPMR. Nous développons également des équipements adaptés aux personnes en situation de handicap, en co-construction avec des associations et en nous fondant sur des labels comme S3A et Cap'Handéo. À titre d'exemple, nous proposons un guidage vocal via des QR Codes avec NaviLens ainsi que la planification d'itinéraires pour localiser les obstacles et obtenir l'aide d'un assistant vocal avec l'appli Ezymob.

La demande naturelle et récurrente d'un déplacement en toute sécurité s'est renforcée d'une attente autour de la sécurité sanitaire consécutive à la pandémie.

Afin de promouvoir la solidarité et de lutter contre le sentiment d'insécurité dans les transports publics, nous avons conçu l'application WIP (Walk in Peace – « marcher en paix »). Elle permet à un voyageur de trouver un co-piéton avec qui partager son trajet et d'alerter une patrouille d'intervention en cas de besoin. Par ailleurs, afin de répondre à l'attente de sécurité sanitaire, nous déployons des solutions pour renforcer le nettoyage des surfaces et proposer des parcours sans contact.

Plus accessibles et plus sûrs, nos réseaux offrent ainsi à chacun la sérénité au quotidien.



**Greenways : voyager, cumuler, contribuer**

RATP Dev a développé Greenways, une application ludique incitative, pour encourager les voyageurs à aller plus loin dans leur engagement en faveur de l'environnement. Avec cette application, les voyageurs cumulent des Greenpoints en scannant des QR Codes présents à bord des véhicules. Ils peuvent ensuite utiliser leurs Greenpoints pour participer à des cagnottes collectives, qui soutiennent des actions environnementales. Une fois complètes, les cagnottes collectives déclenchent l'action environnementale soutenue (plantation d'arbres, nettoyage d'une page...).

**59 %**

des Français pensent que le développement des transports publics est une façon de préserver l'environnement et 45% qu'ils contribuent à la qualité de vie.

Source : Observatoire de la mobilité, 2021, Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP).

Osons le bus : encourager les populations fragiles à prendre le bus

Avec les Ateliers mobilité®, RATP Dev propose d'accompagner, d'informer et de sensibiliser les personnes avec des besoins spécifiques (enfants, seniors, PMR, demandeurs d'emploi) à la connaissance et à l'utilisation du réseau de transport de Boulogne-sur-Mer, tout en le rendant accessible.

**Plus de 46 %**

des personnes âgées de 60 ans et plus souffriront d'un handicap d'ici 2030.

Source : Better Urban Mobility, International Association of Public Transport (UITP), 2021.

**9**

personnes sur 10 éprouvent à un moment de leur vie des difficultés d'accessibilité lors de leurs déplacements.

Source : résultats de la consultation APF France handicap - Ifop.



**Protéger les voyageurs grâce à la solution Holostop**

En pleine épidémie de Covid-19, RATP Dev a souhaité renforcer la protection des voyageurs. Grâce au bouton sans contact Holostop de notre partenaire MZ Technologie, les voyageurs signalent leur demande d'arrêt sans toucher une surface potentiellement contaminée. Il suffit de passer le doigt sur le bouton virtuel pour que la requête soit enregistrée. Un son court et un bref changement de couleur informent de la prise en compte de l'action. Testée avec succès à Brest et à Saint-Quentin-en-Yvelines, cette solution a été déployée sur d'autres réseaux RATP Dev.

**ET DEMAIN ?**

**Sobriété et durabilité, deux leviers à actionner**

D'ici 2050, la population mondiale devrait atteindre 9,7 milliards, dont 6 milliards en milieu urbain. Avec une conséquence directe : une demande accrue de mobilité. En plus d'une offre de transports durable et adaptée à tous, prendre en compte l'impact environnemental dans toute décision sera primordial pour davantage de sobriété et limiter nos émissions de CO<sub>2</sub>.

# Ils en ont bénéficié !

+ 65

agents utilisateurs de la plateforme, répartie sur les 23 000 km de la Toscane

8 000

demandes clients traitées au cours du premier mois d'exploitation



## UNE RELATION CLIENT UNIFIÉE POUR LA RÉGION TOSCANNE

En novembre 2021, RATP Dev a repris l'exploitation de l'ensemble des services urbains et interurbains en Toscane, exploités jusqu'ici par 14 opérateurs. Une nouvelle organisation unique pour la relation client a été mise en place, centrée sur notre solution CCM (Customer Contact Management). Et cela, en moins de six mois. Résultat : le management du siège à Florence gère et suit les agents du service clients basés en Toscane. Ceux-ci disposent d'une plateforme simple à utiliser. Quant aux voyageurs, ils peuvent compter sur un point de contact unique et un relationnel de qualité, quels que soient leur localisation ou leur canal.

« Grâce à la plateforme, nous avons pu identifier les difficultés des voyageurs à acheter des billets dans certaines zones et avons trouvé des solutions pour augmenter les points de vente. Nous avons également mis en place un système de communication plus efficace et plus ciblé. »

— Jasmine Andraeus, coordinatrice Customer Care, Autolinee Toscane

« Avec notre solution MaaS à la fois physique et digitale, nous répondons aux attentes des voyageurs et encourageons une mobilité durable. L'application permet d'avoir l'intégralité de l'information sur le territoire, y compris celle des lignes transfrontalières. Son usage et les ventes de e-tickets sont en constante augmentation. »

— Céline Goulet, directrice Marketing et Communication, TAC Mobilités

+ 50 000

ouvertures de l'appli par mois en moyenne

+ 80%

de recettes mensuelles l'année du lancement (plus du double de vente de titres)

## UNE SOLUTION MAAS COMPLÈTE POUR TAC MOBILITÉS À ANNEMASSE

RATP Dev a lancé sa solution MaaS alliant digital et physique à destination de TAC Mobilités, un réseau transfrontalier (France - Suisse) couvrant le territoire d'Annemasse Agglomération et de Genève. Elle se fonde sur deux volets. Le premier est une appli mobile basée sur notre plateforme Explore (calcul d'itinéraire multimodal, infos en temps réel, géolocalisation, achat et validation des titres, disponibilité des véhicules partagés). Le second concerne la Maison de la Mobilité et du Tourisme, un pôle d'informations et de ressources animé par des conseillers en écomobilité, présentant les activités et les solutions de déplacement.



« Le Tram No.18 a permis de créer un lieu mobile exceptionnel et intemporel à la jonction du patrimoine, de l'artisanat traditionnel et du luxe. Très demandée par les voyageurs et les entreprises, cette offre de tram premium a rencontré un fort succès dès son lancement. »

— Nixon Cheung, commercial et brand manager, Hong Kong Tramways



## DES ANIMATIONS POUR PROMOUVOIR LA CULTURE À HONG KONG

RATP Dev a initié des partenariats dans le but de valoriser l'héritage culturel de la ville de Hong Kong et la scène contemporaine artistique au sein d'un programme baptisé TramArt. Ainsi, les voyageurs ont découvert leurs tramways, familièrement surnommés Ding Ding, transformés en œuvres d'art mobiles. Ils ont admiré les représentations théâtrales à bord, les ateliers d'art éphémère, le club de lecture pour enfants... Ils ont aussi accès depuis deux ans à un service de train premium offrant la possibilité de manger, d'assister à un spectacle, d'organiser une réunion, etc., au sein du Tram No.18.

200 000

voyageurs quotidiens

+ 2 000

couvertures médiatiques pour le Tram No.18

« Nous sommes ravis de collaborer avec le groupe RATP afin de fournir des bus plus écologiques à la ville de Londres. Ils contribueront à améliorer la qualité de l'air et à offrir à nos clients une meilleure expérience voyageur. »

— Leon Daniels, précédent directeur de Transport for London



## LES BUS ROUGES PASSENT AU VERT À LONDRES

RATP Dev Transit London est l'un des plus importants opérateurs de bus à Londres et transporte près de 207 millions de voyageurs par an. RATP Dev s'engage à soutenir le plan ambitieux porté par le maire de la capitale du Royaume-Uni, dont l'objectif est de mettre en place une flotte de bus zéro émission à l'horizon 2034. Avec plus de 28% de sa flotte opérée en 100% électrique d'ici au début de l'année 2023, RATP Dev disposera de la part la plus importante de bus électriques sur le marché londonien. La mise en place d'une flotte 100% électrique sera effective d'ici 2030.

28%

de la flotte opérée en 100% électrique

16

lignes de bus et 6 dépôts convertis

# VOTRE AVENIR. NOTRE DESTINATION.

Nous sommes là où vous êtes  
et là où vous souhaitez aller.

TRACER LA VOIE TRACER LA VOIE TRACER

TRACER LA VOIE TRACER LA VOIE TRACER LA VOIE TRACER LA VOIE

