

Un an après son annonce,
SNCF tient sa promesse et
déploie TGV INOUI
dans toute
la France !



Paris le 20 septembre 2018 • TGV devient TGV INOUI

Un an après avoir annoncé son intention de proposer le meilleur du voyage à grande vitesse, SNCF tient aujourd'hui son pari et déploie TGV INOUI dans toute la France jusqu'en 2020. TGV INOUI c'est la marque qui incarne cette promesse, c'est l'assurance d'un voyage avec plus de confort et de tranquillité, plus de connectivité pour voyager avec son temps et plus de services adaptés aux besoins de chacun avec une équipe qui prend soin des clients ; les prix eux restent inchangés.

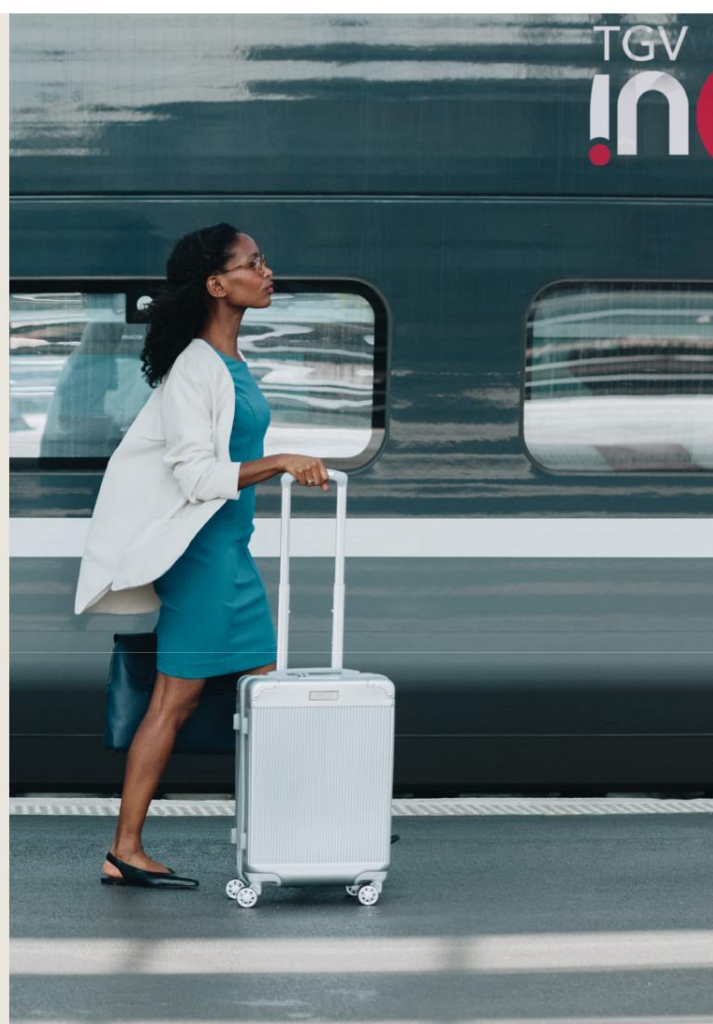
C'est aussi une aventure humaine portée par tous les collaborateurs du groupe, une attitude nouvelle et des changements profonds qui incarnent la volonté et l'exigence de SNCF d'offrir à tous la meilleure expérience de voyage à grande vitesse en France.

TROIS
QUESTIONS À
**RACHEL
PICARD**



Une transformation
**industrielle
et humaine**
sans précédent

Ces dernières années, les exigences vis-à-vis du voyage à grande vitesse ont monté d'un cran : exigences économiques prioritaires pour certains, exigences de confort et de qualité de service pour d'autres et exigences de simplicité pour tous. En réponse, SNCF annonçait il y a un an sa volonté de développer une nouvelle marque adaptée aux évolutions d'un monde en constante mutation et résolument centrée sur le client pour répondre à chacun de ses besoins. TGV INOUI, en expérimentation depuis plus d'un an sur Paris-Bordeaux et Paris-Toulouse, a fait ses preuves avec une satisfaction client en hausse de 10 points. Un an pour innover, expérimenter, ajuster... désormais nous déployons en grand au niveau national.



Un investissement historique

Pour répondre aux nouvelles attentes des clients, SNCF investit massivement depuis de nombreuses années. D'abord en développant OUIGO pour offrir l'essentiel de la grande vitesse au meilleur prix. Puis en accélérant sur le digital en transformant voyages-sncf.com en OUI.sncf : la porte d'entrée unique vers toutes les envies de voyages. Et enfin, en faisant renaître TGV avec une flotte renouvelée :

1,5 milliard d'euros ont été investis dans 55 nouvelles rames L'Océane et un travail de rénovation en profondeur sur 224 rames TGV a été engagé . Avec une nouvelle livrée « blanche », un intérieur plus confortable, réaménagé et équipé de prises électriques pour tous les voyageurs. Au total, ce sont 279 rames au standard de TGV INOUI qui circuleront à horizon 2020.

300 millions d'euros ont été investis pour déployer le wifi gratuit à bord et 50 millions pour développer l'accueil embarquement assurant la tranquillité des voyageurs à bord des trains.

Auquel s'ajoute l'investissement annoncé de près de 3 milliards d'euros dans 100 TGV du futur en cours de conception avec Alstom pour proposer un TGV dernière génération, avec le meilleur de la technologie. Ce TGV sera le plus écologique du monde, le plus connecté, le plus confortable et le plus économique.

Des métiers en pleine mutation



Depuis 4 ans, SNCF mène une transformation culturelle des métiers. Les équipes de l'embarquement à quai et les chefs de bord, les hôtes propreté, les baristas, adoptent les nouvelles postures relationnelles et répondent ainsi aux nouvelles exigences des clients : c'est désormais le voyage qui s'adapte aux clients avec des équipes TGV INOUI qui prennent soin d'eux. Le voyageur est libre de profiter de cette parenthèse comme il l'entend : se détendre, travailler ou partager un moment à plusieurs à bord.

En tout, ce sont plus de 8 000 collaborateurs qui ont été formés à la Nouvelle Relation Client et accompagnés dans la mutation vers une nouvelle manière de faire, plus personnalisée et plus proche du client. Des « Team TGV INOUI » se sont formées en interne pour transmettre et véhiculer les bonnes pratiques et des ambassadeurs se font l'écho de cette nouvelle attitude.

A travers trois marqueurs différenciants pour tous les clients : confort, service et connectivité Et sans augmentation de prix

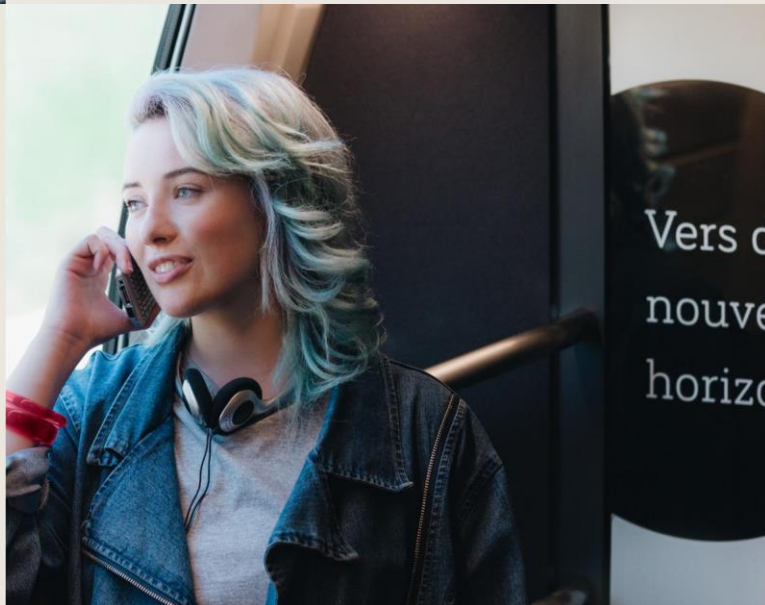
Aujourd'hui, SNCF donne corps à ces changements et tient sa promesse en déployant TGV INOUI sur tout le territoire. Une offre TGV réinventée et généralisée, pour une expérience enrichie mais sans changer le prix.

Voyager avec TGV INOUI, c'est faire l'expérience d'un voyage serein dans une bulle de confort. Dans un intérieur rénové et accueillant, le voyageur dispose d'espace pour ses jambes, d'un siège inclinable et d'une prise électrique - un besoin prioritaire exprimé par les voyageurs - dans un univers redéfini aux codes de la marque de TGV INOUI. Parce que pour 56% des clients le marqueur humain est le contributeur n°1 de la satisfaction client, l'équipe TGV INOUI est à leurs côtés tout au long de leur voyage. Dès l'arrivée en gare et jusqu'à destination, conseillers clientèle, équipes accueil embarquement, chefs de bord, baristas et hôtes propreté veillent au bien-être des voyageurs et leur apportent un accompagnement et des attentions sur mesure.



Avec TGV INOUI, le voyage grâce au wifi, c'est l'opportunité de rester connecté avec le monde extérieur et de profiter de tous les services disponibles au travers du portail TGV INOUI (information voyageurs en temps réel, tchat entre voyageurs, carte interactive et jeux). C'est également la possibilité de commander son repas en ligne depuis sa place et de bénéficier d'une file prioritaire au bar.

Plus de confort, plus de services et plus connecté : TGV INOUI c'est la promesse d'une nouvelle expérience de voyage haute qualité. Une promesse annoncée il y a un an, que SNCF est fière d'honorer aujourd'hui en faisant de TGV INOUI son nouvel atout stratégique pour accélérer la croissance de la grande vitesse auprès de tous les publics. Une dynamique qui va se poursuivre avec le déploiement sur les lignes Paris-Marseille, Paris-Nice et Paris-Lille qui verront circuler les trains TGV INOUI d'ici fin 2018 et une couverture intégrale à horizon 2020 pour aller conquérir 15 millions de voyageurs supplémentaires.



Pour en savoir +



Contacts presse

Service de Presse Voyages SNCF : 01 74 54 07 31
Philippe Planchot • 06 12 83 02 05
Cécilia Vichot • 06 16 21 36 35
Aude Le Goff • 06 27 85 38 52

tgvinoui@elanedelman.com
Léa Ubaldi • 06 14 69 17 06
Wandrille Clermontel • 06 58 53 45 91

A propos de Voyages SNCF

Voyages SNCF est l'opérateur du voyage longue distance de SNCF Mobilités au service du plus grand nombre. C'est la référence de la Grande Vitesse en Europe. TGV va devenir progressivement TGV INOUI, c'est l'offre par excellence de Voyages SNCF. OUIGO, l'offre low-cost, complète l'offre TGV.

Pour permettre à tous de voyager selon ses envies et de bout en bout, Voyages SNCF a développé des offres de mobilité autres que celles de la grande vitesse. OUIBUS dessert par autocars les principales grande villes françaises et européennes.

iDVROOM et iDCAB, services porte-à-porte, permettent de commencer ou de terminer le voyage en co-voiturage ou en taxi/voiture avec chauffeur.

Les offres internationales comme Eurostar, Thalys, TGV Lyria, TGV France-Italie, DB-SNCF en coopération, Renfe-SNCF en coopération permettent à nos voyageurs de traverser l'Europe.

Avec 440 rames à grande vitesse, Voyages SNCF possède la plus importante flotte d'Europe. Chaque jour, plus de 700 TGV parcourent près de 10000 km de ligne dont 2000 km de lignes à grande vitesse à travers toute la France et desservent 230 gares. En 2017, Voyages SNCF a transporté plus de 133 millions de voyageurs en Europe, et depuis 1981 plus de 2 milliards de clients ont voyagé avec TGV. TGV est une marque déposée de SNCF Mobilités.

Tous droits de reproduction réservés.