

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

DIRECTION RÉGIONALE HAUTS-DE-FRANCE
COMMUNIQUÉ N°01 - LILLE, LE 17 JANVIER 2019

TGV DEVIENT TGV INOUI ENTRE PARIS ET LILLE

Depuis septembre 2018, TGV INOUI s'installe progressivement sur l'ensemble du territoire national. Après Paris-Bordeaux et Toulouse, Paris-Lyon, Paris-Strasbourg, Paris-Metz et Nancy, TGV INOUI se déploie maintenant sur la ligne Paris-Lille. 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 de ses clients.

Entre Paris et Lille, les voyageurs pourront profiter de rames rénovées, d'espaces de vente Voyages plus conviviaux et de nouveaux salons Grand Voyageur à Lille Flandres, Lille Europe et Paris Nord.

TGV INOUI propose désormais le meilleur du voyage à grande vitesse aux 6 millions de voyageurs annuels de la ligne Paris-Lille.

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.

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 exigence de simplicité pour tous. En réponse, SNCF annonçait il y a plus d'un an sa volonté de développer une nouvelle marque. **Depuis 18 mois sur Paris-Bordeaux et Paris-Toulouse, TGV INOUI a fait ses preuves avec une satisfaction client en hausse de 10 points.**

UN INVESTISSEMENT NATIONAL HISTORIQUE

Pour répondre aux nouvelles attentes des clients, SNCF investit massivement depuis de nombreuses années. En développant OUIGO, d'abord, pour offrir l'essentiel de la grande vitesse au meilleur prix. **Depuis le 9 décembre dernier, OUIGO est au départ de Lille Flandres, à destination du sud-est de la France, à raison de 3 allers-retours par jour, en plus des relations au départ de Tourcoing vers Bordeaux et Montpellier.** Puis, en accélérant sur le digital avec la transformation de 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, plus propre, 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.

En Hauts-de-France, 15 millions d'euros ont été investis dans la rénovation des rames Duplex et, en 2019, s'ajouteront 6,5 millions d'euros pour rénover les rames circulant entre Bruxelles, Lille et le sud-est de la France.

- **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, pour faire de ce TGV 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 d'accueil embarquement à quai, les chefs de bord, les hôtes propreté, les baristas, adoptent de 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, dont 1000 en Hauts-de-France, 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.



CONFORT, SERVICE ET CONNECTIVITÉ, SANS AUGMENTATION DE PRIX

DES TGV RÉNOVÉS POUR RÉPONDRE AUX STANDARDS DE TGV INOUI

15 millions d'euros ont été investis pour rénover les rames duplex circulant entre Paris et Lille. Renouvellement des housses de sièges, de la moquette murale et des sols, changement des climatisations et des éclairages, et installation de prises électriques en seconde et en première classe. Toutes les rames disposent désormais du wifi à bord permettant ainsi aux voyageurs de profiter de tous les services disponibles via le portail TGV INOUI : information voyageurs en temps réel, carte interactive, chat entre voyageurs, jeux, service de réservation de taxi ou IDCAB... **D'ici fin 2019, ce sont 6,5 millions d'euros qui seront investis dans la rénovation des rames circulant entre Bruxelles, Lille et le sud-est de la France. La totalité de la flotte Paris-Lille sera ainsi aux couleurs de TGV INOUI.**

TGV INOUI, C'EST AUSSI DES BOUTIQUES ET DES SALONS GRAND VOYAGEUR

Il y a bientôt trois ans, SNCF proposait à ses clients une boutique Voyages et un salon Grand Voyageur neufs, modernes et haut de gamme en plein cœur de la gare Lille Flandres. À Lille Europe, alors que la gare est en pleine transformation, la boutique et le salon sont les premiers espaces de la gare à avoir été livrés. **Depuis décembre dernier, entre Lille et Paris, les clients profitent d'une expérience voyages TGV INOUI de bout en bout.**



PARIS-LILLE EN INFOS CLÉS

6 millions de voyageurs par an

22 allers-retours Paris-Lille par jour

510 c'est le nombre de places à bord d'une rame Duplex

15 millions d'euros c'est l'investissement réalisé pour la rénovation des rames Duplex

6,5 millions d'euros investit en 2019 pour la rénovation des rames circulant entre Bruxelles, Lille et le sud-est de la France

1000 collaborateurs de l'axe Nord formés à la nouvelle relation client

À propos de Voyages

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 France et en Europe.

TGV INOUI est la promesse d'une nouvelle expérience de voyage alliant confort, services et connectivité et OUIGO, l'offre low-cost, l'essentiel du voyage à petits prix.

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 grandes villes françaises et européennes.

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 411 rames à grande vitesse (TGV et OUIGO), 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.