

LA DÉFENSE, LE 19 OCTOBRE 2021

TGV INOUI : UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES POUR LA DESTINATION PARIS-LYON-PARIS

Avec ses 24 relations quotidiennes, la liaison Paris-Lyon-Paris est une référence de la grande vitesse SNCF depuis 1981, avec, en 40 ans, un nombre de clients qui a doublé. Depuis quatre décennies, SNCF Voyageurs a à cœur de développer et d'enrichir son offre en proposant de nouveaux services et des offres accessibles pour tous.

Ce devrait être le premier axe qui connaîtra l'ouverture du marché Grande Vitesse à d'autres opérateurs ferroviaires et SNCF Voyageurs s'y est préparée depuis des années.

Une nouvelle offre de services repensée est présentée aujourd'hui, avec, entre autres, l'arrivée de rames rinnovées ou neuves, un parcours Business Première enrichi et un nouveau Portail TGV INOUI.

Une évolution de services qui pourra ensuite être déclinée sur d'autres destinations.

PARIS-LYON, UNE COMPLÉMENTARITÉ DES OFFRES POUR PLUS DE FRÉQUENCE ET DE SOUPLESSE

Avec ses 24 allers et retours quotidiens (TGV INOUI et Ouigo), Voyages SNCF propose à ses clients une offre complémentaire et accessible à tous sur Paris-Lyon, ainsi qu'un maillage territorial sur Lyon performant pour le déplacement de ses clients, grâce à l'interconnexion des TGV avec la desserte TER.

TGV INOUI, avec 22 allers et retours quotidiens, est la référence du voyage grande vitesse et de la qualité de service, adapté à la fois aux voyageurs Loisirs, Famille et Professionnels. Cette destination est en constante évolution depuis des années, afin de s'adapter aux demandes des voyageurs.

Depuis 2013, l'offre à grande vitesse sur Paris-Lyon a été renforcée avec les TGV low price Ouigo, avec même depuis mi-2020 des trajets de centre-ville à centre-ville de Paris et Lyon (Part-Dieu et Perrache). **Ouigo propose ainsi deux allers et retours quotidiens et un troisième le week-end.**

L'arrivée de Ouigo sur Paris-Lyon-Paris a permis de rendre encore plus accessible la grande vitesse à petits prix.

Ouigo a également permis de conquérir une nouvelle clientèle et d'accroître le trafic entre les deux villes. Cette même tendance s'est vérifiée sur Madrid-Barcelone (un trajet espagnol majeur et comparable au Paris-Lyon), avec le lancement de Ouigo Espagne en mai 2021.

Sur Paris-Lyon, avec le lancement de Ouigo, il y a huit ans, entre les deux plus grandes métropoles françaises, le marché Loisirs a progressé de 20%, ce qui représente une belle performance.

Ce sont des déplacements pris sur la voiture, premier concurrent des trains SNCF, et sur l'aérien, mais aussi, pour un tiers de ceux-ci, des clients qui ne se seraient pas déplacés sans l'offre Ouigo.

Pour compléter les offres à destination de tout public ayant besoin de se déplacer, la nouvelle offre Ouigo Vitesse Classique permettra de relier Paris Bercy à Lyon Perrache, 2 fois par jour dès le printemps 2022. C'est une bonne alternative, à petits prix, pour convaincre les « fleximobiles » de prendre le train plutôt que leur voiture.

Ce développement des offres à 360 degrés est essentiel pour offrir le plus large choix de déplacements plus écologiques à tous, un élément fort de « Planète Voyages », le programme environnemental de l'activité Voyages SNCF.

UNE OFFRE DE SERVICES QUI S'ENRICHIT POUR TOUS

SNCF Voyageurs s'inscrit depuis toujours dans une démarche d'amélioration et d'innovation continue pour ses voyageurs. Depuis 1981, la destination Paris-Lyon est un véritable « laboratoire » qui permet de tester et d'implémenter de nouveaux services et de les déployer à d'autres destinations en fonction de la pertinence.

Ainsi, depuis 2021, l'expérience client TGV INOUI s'est enrichie entre Paris et Lyon avec une promesse de service réaffirmée, de nouvelles rames et de nouveaux services pour nos clients.

Lancé en 2018 sur Paris-Lyon, TGV INOUI incarne la promesse, que SNCF délivre à ses clients, d'une expérience de voyage de haute qualité, avec trois marqueurs forts :

- **Le confort** : apporter le meilleur du confort et de la tranquillité pour tous les voyageurs.
- **La connectivité** : avec le Wifi et le Portail TGV INOUI pour que les clients restent connectés tout au long de leur voyage, avec de nouveaux services digitaux, tels que la commande de restauration en ligne pour profiter du coupe file au bar ou des contenus multimédias.
- **L'attention portée au client** : pour que nos clients se sentent accueillis, bienvenus et choyés.

De nouvelles rames pour plus de confort

Des rames neuves ou rénovées offrent aux clients de Paris-Lyon-Paris une expérience de voyage améliorée : plus de confort, plus de capacité, un nouvel agencement des places en 1^{ère} classe, de nouveaux équipements et une ambiance lumineuse repensée.

Ces 17 rames remplacent progressivement l'ensemble des rames actuelles d'ici début 2022.

Avec une capacité accrue de 556 places contre 510 pour les anciennes, ces rames sont une opportunité pour Paris-Lyon, ligne qui est l'une des plus denses du réseau, notamment aux heures de pointe.



Elles proposent de nombreux services supplémentaires : 2 espaces vélos, 4 places pour personnes en situation de handicap, davantage de places isolées ou duos (et moins d'espaces carrés qui ne sont plus plébiscités par les clients), un port USB par siège en 1^{ère} et en 2^{nde}, un éclairage led avec 3 niveaux d'intensité réglable.

Le Wifi y est performant et détecte votre téléphone ou portable dès son ouverture ou activation wifi.

En 1^{ère} classe, le fauteuil devient un véritable espace de travail personnel avec un agencement repensé : une grande tablette et une petite tablette additionnelle, un miroir de courtoisie, une prise 230V et port USB, une meilleure inclinaison du siège (+10°), un éclairage à intensité réglable et une liseuse individuelle intégrée à l'appui tête.

Une offre Business Première enrichie pour les clients professionnels

Plus d'un tiers des voyages avec TGV INOUI réalisés sur Paris-Lyon-Paris sont pour motif professionnel.

La Business Première offre à ces clients des services exclusifs tout au long de leur parcours qui leur permettent une optimisation complète de leur temps de trajet.

Le nouveau parcours enrichi se déploie depuis 2021 sur l'ensemble du trajet (avant le départ, à bord et à l'arrivée) pour offrir le meilleur du service aux voyageurs de la Business Première :

- Un **espace dédié dans le salon Grand Voyageur** de Paris Gare de Lyon : l'après-midi, le client est reçu par un hôte Business Première dans un espace dédié et a accès à des titres de presse spécifiques et notamment des quotidiens ainsi qu'une offre de boissons.
- Un traitement différencié à l'Accueil Embarquement avec des **files dédiées Accès Express** à Paris Gare de Lyon et Lyon Part-Dieu / Perrache.
- Un **accueil à quai ainsi qu'une présence à bord** par un hôte Business Première disponible pendant toute la durée du trajet.
- Un **espace dédié à bord visible et reconnaissable** avec le pelliculage des portes et des têtes Business Première.
- Une **offre de restauration offerte** (depuis le 18 octobre) à chaque moment de la journée avec petit déjeuner, déjeuner ou collation.
- Un service de **livraison à la place de l'Offre Bar** (après commande auprès de l'hôte).
- L'accès à un **portail Presse et multimédias avec des titres dédiés** aux clients Business Première sur le Portail TGV INOUI.
- La possibilité de **contacter à tout moment le chef de bord** depuis le Portail TGV INOUI (service « contact chef de bord »).
- La **réservation d'un taxi à l'arrivée** : l'hôte propose de réserver une course de taxi avec Mon Chauffeur TGV INOUI. À l'arrivée, le chauffeur attend le client en bout de quai.
- **L'échange Train Garanti** : le client Business Première a la possibilité d'échanger son e-billet du jour pour n'importe quel train de ce même jour, sur le même trajet y compris sur un train complet sans garantie de place assise. Une raison de plus pour profiter de de la richesse de notre offre de transport et de ses 22 fréquences.



Dans le cadre de cette nouvelle offre, **le chef de bord et l'ensemble de l'équipage Business Première sont attentifs au confort et aux demandes** des clients (disponibilité des agents à bord, passage renforcé de l'hôte propreté, systématisation de la prise de parole, prise de congés sur le quai, etc.). Le personnel TGV INOUI (chef de bord, agent de conduite, hôtes) est formé et qualifié pour apporter le meilleur du service aux clients à bord. La proactivité, la réassurance et l'attention au client sont les priorités des agents.

Un Portail TGV INOUI enrichi avec des contenus pour tous

Depuis le printemps 2021, le Portail TGV INOUI étoffe son offre avec de **nouveaux services et de nouvelles activités qui répondent aux besoins de chacun**. La navigation est plus fluide, plus intuitive, avec une présentation, dès la page d'accueil, de toutes les informations utiles.



- **Une interface dédiée aux clients Business Première** : un accès facilité aux services en ligne (restauration, réservation de taxi/VTC...). Sur Paris-Lyon, les clients Business Première peuvent désormais contacter le chef de bord directement depuis le Portail TGV INOUI.
- **Une interface dédiée aux clients voyageant pour leurs loisirs** : des informations et services davantage en lien avec les préoccupations des clients, jeux en ligne, tchat entre voyageurs, etc.
- **Une interface dédiée aux clients voyageant en famille** : avec un accès facilité aux activités pour les enfants (Espace enfants avec des podcasts, et des histoires à lire, etc.)

La reconnaissance du client se fait au moment de la connexion au wifi à bord, via son code tarif.

Les services habituels sont toujours disponibles tels que le **suivi du trajet** grâce à une carte interactive, **l'état du trafic** en temps réel, **la commande d'un repas en ligne**, ou encore le Bot TGV INOUI pour toute demande concernant votre voyage.

Cette nouvelle version du Portail TGV INOUI propose aussi un **large choix de presse digitale pour tous les clients** (actualité, culture, mode, sport, loisir ou bien-être), depuis l'Espace Presse. Les clients Business Première peuvent également accéder à une offre de journaux et de magazines dédiée. Et depuis cet été, le Portail TGV INOUI propose des **contenus multimédias** (films, dessins animés, documentaires, jeux et podcasts).

AvantageS, une nouvelle offre tarifaire depuis juin 2021

Et pour compléter le parcours, Voyages SNCF a lancé en juin 2021 une nouvelle offre tarifaire pour les clients de TGV INOUI et Intercités.

Plus simple, plus lisible et plus accessible, elle propose des nouveautés, particulièrement adaptées à l'axe Paris-Lyon et à sa clientèle professionnelle, telles que :

- **Des prix plafonnés en 2nde classe et une nouvelle carte Avantage**, avec des prix accessibles, même à la dernière minute et les jours de grands départs. Sur la destination Paris-Lyon, un voyageur détenteur de la carte Avantage ne paiera jamais plus de 59€ par trajet en 2nde classe.
- **L'échange et le remboursement gratuits jusqu'à 3 jours inclus avant le départ**, afin d'apporter toujours plus de flexibilité aux voyageurs
- **Mon Forfait Annuel Télétravail** : une nouvelle offre attractive pour accompagner le développement du travail à distance. Cet abonnement est particulièrement intéressant pour les clients qui font entre 2 et 3 jours de télétravail par semaine. A titre d'exemple, sur Paris-Lyon en 2nde classe, Mon Forfait Annuel Télétravail représente une dépense mensuelle de 343€ (40% d'économie par rapport au Forfait Annuel classique), soit 17€ par trajet en utilisant les 250 réservations.
- **Une offre spécifique pour les seniors**, pour une mobilité encore plus accessible, pour tous les publics dès début 2022.
- **Un programme de fidélité plus simple et plus avantageux**, des bénéfices multiples pour les voyageurs les plus fréquents. Le programme de fidélité Grand Voyageur, avec ses deux statuts Grand Voyageur et Grand Voyageur Le Club, permet aux clients de profiter de services et réductions exclusifs. Les clients Mon forfait annuel et Mon Forfait Annuel Télétravail intègrent directement le statut « Grand Voyageur Le Club » leur permettant entre autres d'accéder aux salons Grand Voyageur et leurs services.
- **Un nouvel indicateur de prix sur OUI.sncf**, pour plus de transparence sur les tarifs.
- **Une rationalisation des tarifs proposés**, pour une offre plus simple et plus lisible et la garantie que la réservation d'une place en 2nde sera toujours moins chère qu'une place en 1^{ère}

Cette offre TGV INOUI est également complétée par Ouigo, qui depuis 2013 propose de nombreux petits prix pour permettre à tous de voyager. Depuis juillet 2020, Ouigo relie les centres-villes de Paris et de Lyon à partir de 16€ pour les adultes et de 8€ pour les enfants.

PARIS-LYON, UNE DESTINATION TGV HISTORIQUE, EN CHIFFRES

Depuis 1981 (année du 1^{er} record de vitesse), l'axe Paris-Lyon est la première ligne à grande vitesse et les premières villes à accueillir le TGV, et SNCF Voyageurs n'a cessé d'accroître son offre pour répondre à tous les profils de clients.

En chiffres sur Paris-Lyon-Paris :

- La fréquentation n'a cessé d'augmenter sur Paris Lyon depuis son inauguration en septembre 1981. Ainsi, depuis 40 ans, le nombre de clients a doublé entre Paris et Lyon.
- 22 A/R avec TGV INOUI
- 2 A/R avec Ouigo
- 17 rames neuves ou renouvelées, mises en service complète d'ici début 2022.