En poursuivant votre navigation sur ce site, vous acceptez l'utilisation de cookies vous permettant d'accéder à des services et offres adaptées à vos centres d'intérêts, vous permettre l'utilisation de boutons de partage sociaux et nous permettre de mesurer l'audience.
Pour en savoir plus et paramétrer les cookies, cliquez-ici.
OK

# SNCF : le TGV devient inOui, ce qui change pour les voyageurs

*ÉCLAIRAGE - La SNCF a présenté jeudi 20 septembre sa nouvelle marque inOui, qui va progressivement remplacer les TGV classiques. Plus de confort, connexion wifi, agents à l'écoute... On vous explique ce que cela change pour les voyageurs.*

*La SNCF lance ses TGV inOui*
*Crédit : STEPHANE DE SAKUTIN / AFP*

**Thibaut Deleaz**
*et AFP*

PUBLIÉ LE 21/09/2018 À 07:30

Le TGV, c'est bientôt terminé. Près de **37 ans après la mise en service des trains à grande vitesse français**, la SNCF a véritablement lancé leur grande transformation jeudi 20 septembre. Après un test sur l'axe Paris-Bordeaux-Toulouse depuis juillet 2017, la marque inOui va désormais progressivement prendre le dessus sur le TGV.

En passant sous l'appellation inOui, les TGV montent en gamme, et **se différencient encore un peu plus des trains low-cost Ouigo**, amenés à représenter près du quart du trafic ferroviaire à grande vitesse en 2020.

À la clé : une **hausse de la qualité du voyage pour le client de la SNCF**. Trains plus confortables, connexion wifi, plus de services, des contrôleurs plus à l'écoute... La compagnie veut tout faire pour augmenter le confort des voyageurs, mais **sans augmenter le prix des billets**.

## Connexion wifi

La SNCF mise d'abord sur du matériel neuf : elle a investi 1,5 milliard d'euros dans l'achat de 55 trains flambant neufs qui circulent sur l'axe Atlantique, en attendant l'arrivée du des **100 rames du "TGV du futur" commandées à Alstom** pour près de 3 milliards d'euros. 224 rames plus anciennes doivent par ailleurs être rénovées d'ici 2020, un investissement d'un milliard d'euros supplémentaire.

Longtemps réclamé par les voyageurs, **le wifi a fait son apparition dans les TGV et sera généralisé dans les inOui**. Le portail d'accès à internet, où les voyageurs peuvent déjà échanger entre eux ou commander au bar, permettra bientôt de poser une question, faire appel au chef de bord ou donner des notes à son voyage.

## Les contrôleurs à l'écoute

L'installation des portiques de contrôle dans les gares doit également permettre de libérer les contrôleurs présents à bord des trains. "**On a réécrit complètement le rôle de nos agents**, détaille Rachel Picard, directrice générale de Voyages SNCF. On a transformé leur mission de lutte contre la fraude en mission de service, d'attention aux clients."

La SNCF veut désormais "chercher le relationnel, l'émotion, voir la sympathie à certains moments". Le personnel de bord est d'ailleurs encouragé à se présenter lors des annonces, en donnant les noms de l'équipage.

## La satisfaction des clients en hausse

**"C'est le triptyque confort, wifi et qualité de service qui labellise le service inOui"**, résume Rachel Picard. Preuve du succès de la nouvelle formule selon elle : la satisfaction des clients a augmenté de 10 points en un an sur l'axe pilote Paris-Bordeaux-Toulouse.

Dès ce jeudi 20 septembre, inOui remplacera donc le TGV de Paris à Lyon et de Paris à Strasbourg, Metz et Nancy, avant un déploiement sur Paris-Marseille et Paris-Lille en décembre. D'ici 2020, toutes les laisions grande vitesse classiques basculeront en inOui, signant la disparition de la marque TGV.

# COMMENTAIRES

**10H28**

Cubitus_

Mais c'est bien sur !
Ca va tout changer cette modification du nom.
Ca va coûter cher mais à part ça ?
Les nouveautés auraient pu se faire sous la dénomination TGV, non ?

Signaler un abus

**10H08**

rord77

JPGJPW
Il faut aussi changer le nom d'air France et l'appeler J'OUI
====
Il est sûr que le regretté Raymond Devos aurait pu dire de grandes choses.
Ah! je j'ouis

Signaler un abus

**09H54**

JPGJPW

Il faut aussi changer le nom d'air France et l'appeler J'OUI

Signaler un abus

**09H28**

Eva48

Ce sera "inoui" si les trains arrivent à l'heure. Combien de millions d'euros pour changer le nom sur les locomotives. Je ne vois pas où est l'intérêt de ce changement de nom d'aautant que personnellement je le trouve ridicule

Signaler un abus

**09H26**

JPGJPW

il faut petit à petit déshabituer le Français (français de base) à tout ce qui a fonctionné ou pas mais qui nous à fait (SNCF, EDF, GDF , France télécom...)
Car maintenant si on pousse un peu on est peu ou proue des esclaves de l'€urope
Ah au fait demandez à Juppé comment il va rendre à ceux qui ont cotisé pour la caisse de retraites complémentaires de France Télécom ....
c'est mieux avec moins de fautes..

Signaler un abus

**09H20**

JPGJPW

il faut petit à petit déshabituer le Français (français de base) à tout ce qui a fonctionné ou pas mais qui nous à fait (SNCF, EDF, GDF , France télécom...)
Car maintenant si on pousse un peu on est peu ou proue des esclaves de l'€urope
Ah au fait demandé à Juppé comment il va rendre à ceux qui ont cotisé pour la caisse de retraites complémentaires de France Télécom ....

Signaler un abus

**09H16**

rord77

Et sil arrive à l'heure ce sera donc "inouï"

Avec Pépy la pétaudière continue de creuser!

Signaler un abus

**08H58**

Patatras47

L'écoute psychologique dans les ouioui, formidable. La com ne craint pas le ridicule, elle l'exploite.

Signaler un abus

**08H08**

gilles77sud

ça va tout changer. On va désormais avoir des ouiretards et des ouigrèves, ça "claque" autrement plus !

Signaler un abus

**08H07**

pacha08

20 ans que je prend plus le train.....et je suis toujours a l heure pour mes rdv

Signaler un abus