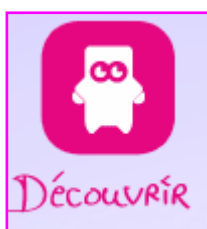


[®] **iDTGV**



DOSSIER DE PRESSE

Mai 2011



Relations presse :

Wellcom
Agence conseil en communication

8 rue Fourcroy 75 017 Paris
Tél. : 01 46 34 60 60

Caroline Pascault
cp@wellcom.fr

Sylvia Dantoni
sd@wellcom.fr

Florine Lainé
fl@wellcom.fr

www.idtgv.com

Sommaire

iDTGV, une success story !

- 6 ans d'existence p. 3
- Les chiffres clés p. 4

Le concept et l'offre iDTGV

- Une offre tout Internet à des tarifs avantageux p. 5
- Un système de réservation unique p. 6
- Des ambiances pour voyager selon son humeur p. 7
- iDTGVandCo ou la mise en relation à bord p. 9

Les destinations iDTGV p. 10

- Plus de 30 villes desservies partout en France

Des événements et des animations à bord tout au long de l'année p. 11

iDTGV, une success story !

6 ans d'existence, 6 ans d'innovation au service du voyageur

Filiale de SNCF créée en 2004, *iDTGV* a démarré son activité sur la ligne Paris-Avignon-Marseille-Toulon, puis s'est rapidement développée.

Conçue sur la base des attentes des voyageurs, identifiées par des études et des sondages, ***iDTGV s'est donné comme ambition d'enrichir le temps de voyage*** jusqu'à en faire un véritable temps de vie.

Les voyageurs se voient proposer une **offre résolument nouvelle** qui leur fait vivre une expérience du train différente de ce qu'ils ont pu connaître. En ce sens, aussi novatrice dans sa conception que dans sa forme, l'offre *iDTGV* constitue à elle seule une petite révolution.

Le concept *iDTGV* repose sur trois fondamentaux : les **ambiances** de voyage, la **praticité** 100% web et une politique de **prix** attractive.

Le site www.idtgv.com permet d'organiser soi-même son voyage depuis son domicile, en imprimant soi-même le billet. La réservation est ouverte au moins quatre mois avant un départ (et jusqu'à six mois en été), ce qui permet de planifier vraiment à l'avance son séjour.

Mais le site *iDTGV* c'est aussi désormais un site d'information multilingue disposant d'un onglet réservation directement accessible depuis la page d'accueil et avec un système de réservation unique dans le monde ferroviaire.

Enfin, avec son nouveau **système de réservation directement sur le site www.idtgv.com** la personnalisation du service est renforcée (choix de la place, réservation de services, échange de billets) ainsi que la praticité de l'offre. *iDTGV* reste donc fidèle à son « code génétique » : mettre l'innovation au service des attentes réelles des voyageurs.

Les chiffres clés

L'offre *iDTGV* rencontre depuis l'ouverture des ventes le 17 novembre 2004 et le démarrage des circulations le 6 décembre 2004, un accueil très favorable des voyageurs et enregistre des performances commerciales largement supérieures aux prévisions.

Depuis 2004, ce sont plus de **10 millions de personnes qui ont voyagé à bord d'*iDTGV***.

↳ Un taux de remplissage excellent !

- Le taux d'occupation d'*iDTGV* est de **82%** en moyenne sur 2010.
- *iDTGV* transporte désormais plus de **10 000 personnes par jour, avec plus de 30 départs quotidiens** à travers toute la France.

↳ Des clients très satisfaits

Des résultats commerciaux renforcés par la satisfaction client élevée : **89 % des clients se déclarent satisfaits** de la prestation globale *iDTGV*.

Les principales innovations apportées par l'offre *iDTGV* sont notamment citées comme points de satisfaction :

- 89% pour les services de vente à la place,
- 86% pour le choix des ambiances,
- 92% d'intention de ré-achat.



Le concept et l'offre iDTGV

Une offre tout Internet et à des tarifs avantageux !

Toute l'offre iDTGV est concentrée sur le site Internet : www.idtgv.com, un site **pratique, novateur et interactif**.

Ainsi, qu'il soit chez lui, au bureau ou dans un cybercafé, le voyageur sélectionne les critères de son voyage (destination, nombre de passagers, dates, choix d'ambiances).

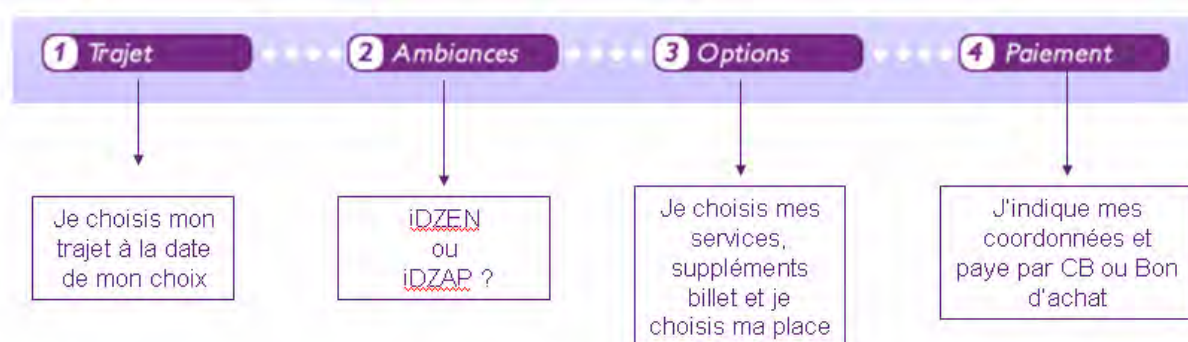


Le voyageur choisit, selon son humeur ou ses envies, entre l'ambiance **iDzen** ou **iDzap**, clairement identifiables via une signalétique spécifique à bord.

Il ne lui reste plus qu'à valider son choix et à payer en ligne.

Avec un tarif avantageux ouvert à tous et sans condition d'accès particulière, iDTGV offre la possibilité de voyager à petits prix. Tous les « allers » simples (sur toutes les destinations iDTGV) sont **à partir de 19€**.

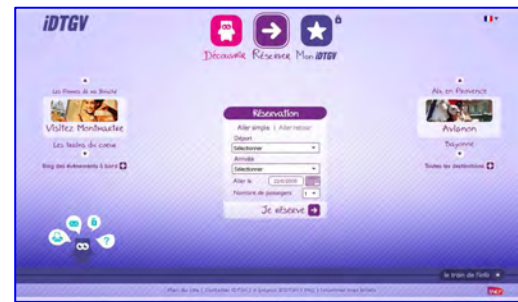
Ainsi, **la réservation est ouverte au moins 4 mois à l'avance** (et jusqu'à 6 mois en été) offrant aux voyageurs un vrai confort pour préparer leurs séjours très à l'avance sur www.idtgv.com.



Ensuite ? Il suffit d'imprimer le billet, chez soi ou au bureau...

Un système de réservation unique

Avec un graphisme épuré et décliné pour chaque ambiance (iDzen et iDzap), iDTGV propose à ses voyageurs un site Internet multilingue sur lequel les clients pourront construire leur expérience de voyage iDTGV via un système unique et innovant de réservation.



Le site s'inscrit dans une logique de facilitation avec 3 entrées principales en fonction du niveau de connaissance de l'offre iDTGV :

- **Un site simple d'utilisation et ludique** avec des vidéos pour expliquer les principes de l'offre iDTGV, des animations et des micro-contenus pour découvrir l'offre de services à bord et une ergonomie améliorée pour trouver les informations pratiques (impression, FAQ...).
- **Une zone communautaire** pour échanger entre voyageurs et avec iDTGV.
- **Un système de réservation unique et innovant qui permet**, en 4 étapes, **de réserver et personnaliser son voyage**.

Ce système permet :

- **De choisir son espace de voyage dans le train.**
- **De sélectionner des options de voyages et de services** proposés à bord (PSP, DVD,...).
- **De modifier très simplement** après achat, et toujours on line, les options retenues (placement, ambiance, services achetés) ainsi que d'échanger son billet en ligne (même après impression, pour un coût de 10€ + le différentiel avec le nouveau billet).



D'une navigation extrêmement facile et avec un onglet « réservation » directement accessible depuis la page d'accueil, cette nouvelle version propose en effet aux voyageurs d'identifier leurs places dans un univers visuel interactif au plus proche de la réalité.

En toute simplicité, les clients peuvent choisir l'ambiance de voyage (Zen ou Zap), opter pour une place couloir ou fenêtre, changer de voiture, se rapprocher du bar ou de la tête du train...

Des ambiances pour voyager selon son humeur

↳ iDzap, services et animations au programme !

L'espace iDzap propose aux clients de faire de leur voyage un moment de **divertissement**.

Le temps du voyage devient un véritable **temps de vie...** qu'ils ne voient pas passer !

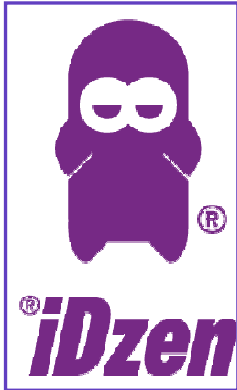
Parce que la détente est tout aussi envisageable dans le jeu, la rencontre ou la découverte, iDzap réunit toutes ces possibilités.

C'est dans l'espace iDzap que les voyageurs peuvent profiter des nombreux services *iDTGV*.

Pas besoin de se déplacer, le « barista » *iDTGV* (serveur ambulant) vient à la rencontre des passagers pour leur proposer directement à leur place une offre de divertissement (**DVD, magazines, livres, kits enfants,...**) et restauration-snacking...



↳ Envie de calme ? iDzen !



L'espace iDzen est entièrement pensé sur le mode de la **détente**, privilégiant le calme et le silence en tant que valeurs premières d'un **voyage paisible et relaxant**.

Envie de dormir, lire, étudier ou se reposer ? iDzen est conçu pour que le voyageur se détende.

Spécificités : dans cet espace, téléphones **portables et animaux sont interdits**, **kit sommeil** (masque, coussin gonflable et oreillettes anti-bruit) sont en vente à la voiture bar. Pour une plus grande quiétude des voyageurs, les enfants préféreront l'espace iDzap.

Le superviseur *iDTGV* veille à la **tranquillité** et au **confort** des clients notamment en les replaçant dans une autre ambiance à leur demande. Il a un rôle pédagogique et explique le concept en informant sur les ambiances, les services, les animations.

Il est possible d'acheter depuis le site web des services (DVD, Foodbox, Kit sommeil...).

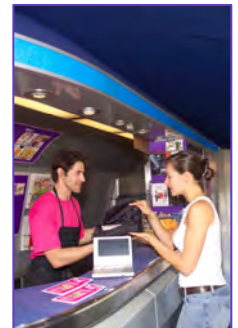
↳ Le Bar, l'espace restauration et services d'iDTGV



Situé au centre de la rame, le bar *iDTGV* réunit en un même espace la restauration et le divertissement.

Au rythme de son ambiance musicale, le bar permet aux voyageurs, Zen ou Zap, de parfaire leur ambiance de voyage en mettant à disposition toute une gamme de services.

Du **kit sommeil** à la location de **jeux vidéos**, en passant par les **magazines**, la location de **lecteurs DVD** et une **savoureuse restauration** à petits prix, le Bar *iDTGV* n'oublie personne...



iDTGVandCo ou la mise en relation à bord

↳ iDTGVandCo, c'est quoi ?

Pour créer toujours plus de convivialité et d'échanges à bord des trains, iDTGV propose une nouvelle offre de service à ses voyageurs : iDTGVandCo.

Ce service permet aux voyageurs iDTGV de profiter du temps de voyage pour **partager des centres d'intérêt communs**, échanger des compétences ou des connaissances, ou encore de **trouver des partenaires de jeux de société ou vidéo...**



↳ iDTGVandCo, comment ça marche ?

Dès la réservation sur Internet, les clients d'iDTGV peuvent s'inscrire, déposer et consulter gratuitement les annonces et les profils des voyageurs de leur trajet. Un service de modération systématique (avant publication des annonces et des profils) permet d'éviter toute dérive, iDTGVandCO n'étant pas destiné à devenir un site de rencontre amoureuse !

L'inscription est facile, deux solutions :

- **directement sur le site iDTGV.com** : un lien sur la page d'accueil de idtgv.com amène l'internaute sur le site « iDTGVandCo », il doit alors rentrer son numéro de dossier voyage pour accéder au train concerné ;
- en cliquant sur un **lien du carnet de voyage** ou du mail de confirmation : le n° de Dossier Voyage est directement enregistré, le visiteur redirigé vers le site « iDTGVandCo ».

Pour les visiteurs simplement curieux, une démonstration du service est accessible : www.idtgvandco.com.

↳ iDTGVandCo, des espaces réservés à la mise en relation

Pour faciliter la prise de contact à bord du train, iDTGV réserve des espaces dédiés dans la rame (dans les voitures mitoyennes au bar). Ces espaces sont clairement identifiables grâce à une signalétique spécifique.

Les destinations *iDTGV*

Plus de 30 villes desservies :

- Paris ⇔ Nîmes/Montpellier/Béziers/Perpignan
- Paris ⇔ Avignon/Aix en Provence/Marseille/Toulon
- Paris ⇔ Bordeaux/Toulouse
- Paris ⇔ Avignon/Aix en Provence/Toulon/Saint Raphaël/Cannes/Nice
- Paris ⇔ Bordeaux / Dax/ Bayonne / Biarritz / Saint Jean de Luz / Hendaye
- Paris ⇔ Strasbourg/Mulhouse
- Paris ⇔ Lyon
- Paris ⇔ Grenoble
- Lille ⇔ Roissy CDG/Avignon/Aix/Marseille/Toulon/Saint Raphaël/Cannes/Nice
- Marne-La-Vallée ⇔ Avignon/Aix/Marseille/Toulon/Saint Raphaël/Cannes/Nice
- Lyon ⇔ Toulon/Saint Raphaël/Cannes/Nice
- Paris ⇔ Chambéry/Annecy
- Paris ⇔ Niort/La Rochelle
- Paris ⇔ Rennes/Saint-Brieuc/Brest
- Paris Marne-La-Vallée ⇔ Lyon



Des événements et des animations à bord tout au long de l'année

Une série de showcase exceptionnels à bord, en partenariat avec M6 Music !



iDTGV et M6Music se sont associés dans le cadre d'un partenariat exclusif pour l'organisation d'événements musicaux à bord tout au long de l'année, retransmis ensuite sur M6Music Hits, M6Music Club et sur www.iDTGV.com.



Des artistes français et internationaux comme Sliimy, Olivia Ruiz, Sheryfa Luna, Tété, Joyce Jonathan, Robert Francis, Shy'm, mademoiselle K ou encore Charlie Winston ont déjà relevé le défi !

Pour chaque concert, l'artiste est particulièrement bien accompagné puisque « Miss VIP » ou « Mister VIP » sont là pour interviewer et immortaliser ce concert acoustique à grande vitesse... et récolter les impressions des passagers.



iDTGV lance son application mobile... ...pour voyager autrement et avec son temps !

Finis le compostage des billets, finies les impressions papier, iDTGV révolutionne les petits gestes du voyage en train, et bien plus encore, avec l'arrivée de son application mobile ! Pour répondre aux attentes de ses clients en matière d'innovation mais aussi d'occupation du temps de voyage, iDTGV lance son application mobile gratuite, disponible, dans un premier temps, sur iPhone. Elle sera par la suite déclinée courant 2011 sur la plateforme Android (Motorola, Samsung, Google Phone...) et Windows Mobile.

Faciliter le quotidien des voyageurs iDTGV

Pionniers du voyager autrement avec iDTGV, les voyageurs vont dès le mois de novembre découvrir une application très utile et ludique, leur permettant de gérer l'ensemble de leurs démarches de réservation et de vivre plus simplement en iDTGV.

iDTGV, pionnier du m-billet (billet sur mobile) en France

La nouvelle application mobile iDTGV, c'est avant tout un **geste quotidien totalement nouveau pour les voyageurs**. Le « m-billet » présenté sur l'iPhone de l'utilisateur est scanné lors de l'accueil à l'embarquement.

Le « m-billet » comprend les informations suivantes :

- Un code-barres 2D similaire à ceux des billets imprimés ;
- L'ambiance, la place et la classe du billet (numéro de train, numéro de dossier, nom et prénom du passager, heures et villes de départ et d'arrivée, options réservées : DVD, suppléments bagages / animaux, le tarif du billet).

Si, sur un même trajet et un même numéro de dossier voyageur, il y a plusieurs passagers, alors l'utilisateur devra faire défiler les différents billets en « slidant ». Les points en bas d'écran représentent le nombre de billets et donc de passagers différents pour un même dossier.



L'application iPhone : 9 rubriques qui changent la vie !



De la liberté et du fun sont proposés dans les 9 rubriques de l'application développée par iDTGV :

Pour gérer ses réservations :

- « **Mes Voyages** » qui donne accès à tous les billets iDTGV enregistrés, aux informations (trajet, date, horaires, nombre de passagers, suppléments), et tout simplement pour créer son m-billet.
- « **Mes m-billets** » permet d'accéder à tous les m-billets créés, trajet par trajet.
- « **Réserver** » permet à tous les possesseurs de l'application de réserver un billet iDTGV. La réservation se fait sur le site iDTGV.mobi dont l'accès est inclus dans l'application.

Pour vivre son voyage au maximum :

- « **iD'Chat** » est le pendant mobile d'iDTGV&Co (le site de mise en relation entre voyageurs). Les voyageurs sont invités à « chatter » via cette rubrique, à proposer des services (cours, taxi commun,...), ou encore à partager un moment de détente durant leur trajet autour d'une partie de cartes ou de console de jeux...
- « **A bord** » propose une liste d'applications pour occuper le temps de voyage : jeux, musique, livres et culture. L'utilisateur peut aussi accéder à des informations sur la carte de restauration.
- « **A destination** » suggère une sélection d'applications en fonction de la ville d'arrivée : transports, tourisme, logement et restauration.

Pour être acteur de ses prochains trajets :

- « **Mes trajets favoris** » pour réserver plus rapidement sur les destinations habituelles !
- « **Mon avis** » pour faire part de son propre avis à chaud, juste avant l'arrivée à destination.
- « **Paramètres** » est la rubrique où l'utilisateur peut créer ou consulter les informations de son compte iDTGV ou de son profil iD'Chat. Il peut aussi régler les options de notifications et gérer ses voyageurs favoris.

Et...une zone de notification et un compte client :

L'application mobile donne accès à **des notifications pour informer l'utilisateur des animations à bord** mais aussi des informations trafic qui le touchent (retard, grève, annulation). Il pourra également être tenu informé des différentes ouvertures des ventes iDTGV.

Un compte client iDTGV via iPhone qui permet d'accéder plus rapidement à un grand nombre d'informations et de services : échange du billet, infos trafic, situations perturbées, animations à bord, sélection des applications à destination. Ce compte simplifie l'utilisation « d'iD'Chat » et de « Mon avis ».

Le site mobile iDTGV.com

The screenshot displays the iDTGV mobile website interface. On the left, there are three main buttons: 'Réserver' (Reserve) with a right arrow, 'Mes dossiers voyages' (My travel files) with a lock icon, and 'Découvrir iDTGV' (Discover iDTGV) with a lightbulb icon. Below these are smaller text elements: 'Plus de 30 destinations à partir de 19€', 'Détail de vos voyages, échanger, modifier', and 'Concept, ambiances, services, FAQ'. At the bottom left, there are icons for 'App store' and 'Téléchargez l'application iDTGV'. On the right, a search bar shows 'Je choisis mon voyage aller' with a dropdown arrow. Below it, the route is 'de Paris - Gare Montparnasse à Saint Jean de Luz Ciboure'. A date selector shows 'Jeu 29 jul 19 €', 'Ven 30 jul 25,70 €', and 'Sam 31 jul 45,40 €'. Below the date selector, there are two train options: 'iDTGV 2901' and 'iDTGV 7800'. Each option shows departure and arrival times, duration, and class prices (2e classe: 25,70 €, 1ère classe: 45,40 €) with 'Choisir cet aller' buttons.

En parallèle de son application mobile, iDTGV a développé un site mobile (iDTGV.mobi) accessible depuis n'importe quel téléphone portable équipé d'une connexion Internet.

Ce site mobile permet de réserver ou d'échanger un billet iDTGV ou des options, de retrouver son numéro de dossier voyageur et de découvrir l'offre iDTGV.