



DOSSIER DE PRESSE

Juin 2006

Contacts presse :

SNCF

Pierre Le Yaouanq – pierre.le-yaouanq@sncf.fr - 01 53 25 78 34

Agence Wellcom

Caroline Pascault - cp@wellcom.fr - 01 46 34 60 60

Nathalie Boissard - nb@wellcom.fr - 01 46 34 60 60

Sommaire

AVANT PROPOS

→ Lancement du service iDTGV&Co p.3

→ iDTGV conforte de ses promesses p.5

L'OFFRE iDTGV

→ Le voyage est dans le train p.7

→ Une question d'ambiance p.8

→ Mille et une façons de vivre son voyage p.10

→ Des services et des événements pour profiter pleinement de son temps de voyage p.11

→ Acheter, imprimer son billet où l'on veut quand on veut p.12

iDTGVandCo, partager ses centres d'intérêt le temps d'un voyage

Paris, 27 juin 2006 – *Pour créer toujours plus de convivialité et d'échanges à bord des trains, iDTGV propose, à compter du 27 juin, une nouvelle offre de service à ses voyageurs : iDTGVandCo.*

En facilitant la mise en relation, 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 facilite la mise en relation à bord des trains

iDTGV propose à ses clients une nouvelle façon de voyager. Reposant sur un choix d'ambiance, (iDzap et iDzen) et des services associés (location de lecteurs DVD, de consoles de jeu, kit sommeil, livres...), l'offre iDTGV permet aux voyageurs de faire du temps de voyage un temps de vie.

Les voyageurs iDTGV sont des internautes aguerris, d'environ 35 ans, qui pour la majorité voyagent seuls à bord. Ils souhaitent que le train soit un lieu d'échange et de vie, et attendent qu'on leur facilite la mise en relation pour développer le social networking. C'est parce qu'iDTGV propose de faire du temps du voyage un temps riche que ce nouveau service répond à ce besoin de lien social et de convivialité.

iDTGVandCo (Co comme Communauté et Communication) facilite la mise en relation, pour que l'échange se concrétise à bord autour des centres d'intérêt des voyageurs.

iDTGVandCo est accessible aux clients iDTGV dès aujourd'hui

A partir d'aujourd'hui, dès la réservation sur Internet, les clients d'iDTGV peuvent s'inscrire, déposer et consulter les annonces et les profils des voyageurs de leur trajet. Seule la mise en contact est payante. Deux options pour le voyageur : un SMS+ surtaxé à 1,5 € pour chaque prise de contact ou un forfait de 5 € pour prendre autant de contacts que l'on souhaite dans le train.

Un service de modération systématique (avant publication des annonces et des profils) permettra d'éviter toute dérive, iDTGVandCO n'étant pas destiné à devenir un site de rencontre amoureuse !

Pour s'inscrire ? C'est facile...

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.

Des interfaces conviviales



Ci-dessus les visuels des interfaces de consultation d'une annonce et d'un profil.

iDTGVandCo, des espaces réservés à la mise en relation

Pour faciliter la prise de contact à bord du train, iDTGV réservera des espaces dédiés dans la rame (dans les voitures moyennes au bar) à partir du 1^{er} juillet. Ces espaces seront clairement identifiables grâce à une signalétique spécifique.

**iDTGV met en place un jeu-concours
durant les trois premiers mois du lancement
afin d'inciter les voyageurs à remplir leur profil.**

**Un Aller-retour en 1^{ère} classe pour 2 personnes
sur tous les axes desservis par iDTGV
sera gagné tous les mois par tirage au sort
parmi toutes les personnes ayant rempli leur profil.**

iDTGV conforte ses promesses !

Quelques chiffres ...

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.

↳ Un taux de remplissage excellent

**Au 27 juin 2006, plus de 600 000 billets ont été vendus
dont 77% en 1ère classe et 80% en seconde classe**

La répartition par axe est la suivante :

- 210 000 voyageurs sur Marseille (la mise en vente du 2ème *iDTGV* sur Marseille s'est faite en mai pour une 1ère circulation en juillet)
- 155 000 voyageurs sur Montpellier
- 145 000 voyageurs sur Bordeaux - Toulouse
- 90 000 voyageurs sur Nice (les circulations n'ayant débutées que le 3 avril)

A noter :

L'axe Nice connaît une très bonne performance avec un remplissage de 88 % en moyenne sur les 3 mois de circulation (avril - juin).

Les destinations au-delà de Toulon représentent 50% des billets vendus :

- Aix-en-provence et Avignon : 22%
- Toulon : 28%
- Saint Raphaël : 17% et 20 % sur les circulations de l'été
- Cannes : 14%
- Nice : 19% et 21 % sur les circulations de l'été

Les trains desservant Bordeaux et Toulouse (les vendredis et dimanches) sont également remplis à 88% en moyenne et devraient continuer à progresser, grâce au passage à une circulation 7/7 sur Toulouse.

iDTGV prévoit le millionième passager autour du 29-30 juin !

↳ **iDTGV : un levier contre la concurrence**

Evolution des parts de marché cumulées de TGV et *iDTGV* calculée sur les 12 derniers mois :

- Marseille: 67,8 % (+ 3,2 point)
- Toulon: 68,3% (+ 0,7 point)
- Montpellier: 64,3 % (+ 1,9 point)
- Bordeaux: 67,3 % (+ 0,3 point)
- Nice: 31,6 % (+ 0,5 point)
- Toulouse: 23,5 % (+ 0,1 point)

Sur Bordeaux, Nice et Toulouse, l'effet d'*iDTGV* est encore faible car la part de marché est calculée sur 12 mois et que les trains circulent que depuis début 2006.

Si on observe uniquement le dernier mois (avril), le train gagne :

- + 2,1 points sur Nice,
- +1,4 point sur Bordeaux
- +1,2 point sur Toulouse

↳ **Des clients très satisfaits**

Des résultats commerciaux renforcés par la satisfaction client élevée :

- 85% des clients se déclarent satisfaits par le voyage en *iDTGV* ;
- 74% d'entre eux se déclarent satisfaits du rôle joué par les superviseurs en iDzap ;
- Ce taux monte à 85% pour les baristas du bar iDzinc ;
- Les ambiances sont également appréciées dans une très large majorité (75% en moyenne pour iDzen par exemple) ;
- En ce qui concerne le prix, le niveau de satisfaction atteint 80%.

Un très bon accueil des principales innovations apportées par l'offre *iDTGV*, sont notamment cités comme points de satisfaction :

- la réservation sur Internet et le paiement en ligne (90% de satisfaction) ;
- la validation du billet à l'embarquement (83% de satisfaction) ;
- la réservation à plus de 4 mois (75% de satisfaction).

Tous ces résultats, qui continuent de progresser, prouvent qu'au-delà du prix, le contenu des services proposés et les ambiances de voyage sont pour beaucoup dans le plaisir et la satisfaction des voyageurs.

**Les voyageurs choisissent *iDTGV* pour le prix
et reviennent également pour les services ! ***

* Source : Etude de satisfaction menée de octobre à décembre 2005, auprès de 16.000 clients.

Le voyage est dans le train !

Avec *iDTGV*... Le voyage est avant tout un plaisir !

Il y a maintenant un an et demi, la SNCF a inventé une nouvelle façon de voyager en lançant *iDTGV*, un nouveau concept qui permet de profiter de son temps de voyage, selon son humeur et selon son envie.

↳ Des ambiances...

- ✓ **iDzap** : services et animations au programme !
 - Vente à la place, location de DVD, de consoles de jeux, de kits enfants... Ambiance décontractée, dynamique et ludique.
- ✓ **iDzen** : silence garanti !
 - Place à la relaxation : Kits sommeil et magazines sont en vente au bar pour un grand moment de détente .
- ✓ Et **le Bar**, l'espace restauration et services *d'iDTGV*

↳ Des destinations...

Le premier train *iDTGV* a été mis en circulation le 6 décembre 2004.

Aujourd'hui *iDTGV* dessert les villes de :

- ✓ Paris- Marseille
- ✓ Paris-Nîmes-Montpellier
- ✓ Paris-Bordeaux-Toulouse
- ✓ Paris-Avignon-Aix en Provence-Toulon-Saint Raphaël-Cannes-Nice

↳ Des tarifs avantageux et une offre tout Internet !

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.

Une question d'ambiance !

iDTGV est composé d'une rame comprenant plusieurs voitures. Si la rame *iDTGV* est identique à celle d'un TGV classique, en revanche les ambiances diffèrent.

Ces dernières, iDzen et iDzap, clairement identifiables via une signalétique spécifique font toute l'originalité d'*iDTGV*... un choix d'ambiance, pour voyager selon son humeur !

Le client est invité à choisir son ambiance dès la réservation sur Internet.

👉 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.



↳ Envie de divertissements, iDzap !



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, jeux vidéos, magazines, livres, kits enfants,...) et restauration- snacking...



iDTGV sélectionne des partenaires, tout au long de l'année, pour proposer des animations aux voyageurs à bord *d'iDTGV*.

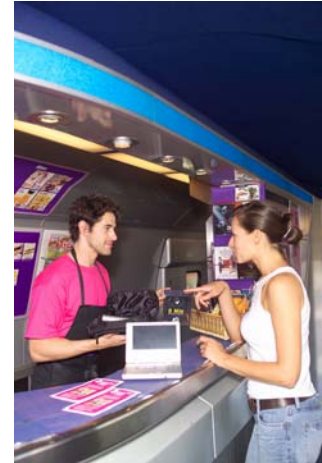
Mille et une façon de vivre son voyage

Couper son voyage en profitant de la convivialité d'un vrai bar

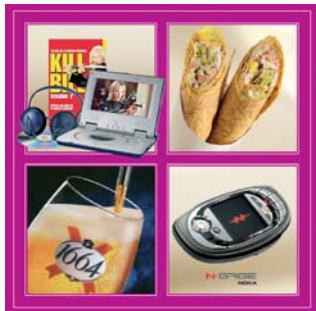
Situé au centre de la rame, le bar *iDTGV* réunit en un même espace la restauration et le divertissement.

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...



👉 Des saveurs pour tous... à petits prix !



La carte de restauration **iDzinc** est pensée pour répondre aux attentes des clients en terme de qualité/prix.

De la bière à la pression à l'assiette traiteur camarguaise, en passant par le Wrap (sandwich tendance exotique), la carte **iDzinc**, riche et équilibrée, est pensée pour tous les goûts.

La carte de restauration change tous les 4 mois environ, suite aux suggestions des voyageurs. Cela permet de proposer des nouveautés toute l'année et des prix accessibles à toutes les bourses !

Depuis le 1^{er} avril, iDzinc fête le retour du printemps. Des nouveautés sont au menu comme par exemple :

- ➔ Salade de pâtes à la provençale
- ➔ Wrap à l'italienne
- ➔ Assiette traiteur camarguaise

Des formules petit-déjeuner pour toutes les faims et les budgets

- ➔ Brunch gourmand à 9€... avec une note salée (omelette bacon)
- ➔ Bien être matinal : un petit-déjeuner fraîcheur à 6,50 € (jus d'oranges, yaourt,...)
- ➔ Express à 3,20 € : les incontournables (café + croissant)

Des produits très qualitatifs pour le petit-déjeuner, par exemple

- ➔ Sélection de thés issus du commerce équitable
- ➔ Chocolat suisse traditionnel

Des services et des événements pour profiter pleinement de son temps de voyage

Régulièrement *iDTGV* propose à ses clients voyageant en iDzap de nouvelles animations. Exemples d'animations déjà réalisées :

- Atelier de démonstration de produits Sony
- Sensibilisation au commerce équitable avec Artisans du Monde
- Relooking avec Les Lunetiers de France
- Dégustation et découverte de l'Italie avec Lavazza
- Jeu concours et voyage avec la Grande Sophie
- Sensibilisation aux actions de Médecins Sans Frontières
- Offre touristique et gastronomique de l'Aquitaine avec Maison Aquitaine
- Promotion de la ville de Cannes et de ses alentours avec le Palais des Festivals

Selon une étude de satisfaction menée après des clients *iDTGV*, les clients qui ont profité des animations sont encore plus satisfaits de leur voyage : 49% vs 39% de très satisfaits.

↳ Exemple d'un événement qui fait préférer *iDTGV* !

TOURNOI *iDTGV* - PRO EVOLUTION SOCCER AVEC JEROME ALONZO

Le mercredi 7 juin 2006, *iDTGV* a créé l'événement en organisant, pour la première fois à bord d'un train, un tournoi de football sur console Playstation 2 !

Durant toute cette journée sur l'axe Paris-Montpellier, les 16 joueurs sélectionnés à l'issue d'un jeu-concours se sont affrontés sur Pro Evolution Soccer 5, le jeu de football de référence dans le salon de l'espace iDzap.



Cette opération a été parrainée par Jérôme Alonzo, gardien de but du PSG, en partenariat avec Konami, éditeurs de jeux vidéo.



Du jeudi 8 juin au vendredi 23 juin, les voyageurs se sont affrontés sur Pro Evolution Soccer 5 dans le salon de l'Espace Zap *iDTGV*.

Au delà de cet événement, deux animateurs Konami ont été présents durant deux semaines pour faire découvrir le jeu Pro Evolution Soccer 5 et organiser des matchs entre les voyageurs lors du trajet Paris⇄Montpellier.

Acheter, imprimer son billet où l'on veut quand on veut

Simplicité, facilité...

Toute l'offre *iDTGV* est concentrée sur le site Internet : www.idtgv.com.

Qu'il soit chez lui, au bureau ou dans un cybercafé, le client sélectionne les critères de son voyage (nombre de passagers, dates, choix d'ambiance). Puis il choisit l'agence de voyage en ligne avec laquelle il souhaite faire sa réservation (Voyages-sncf, Expedia ou Anyway par exemple). Il ne lui reste plus qu'à valider son choix et payer en ligne.

Ensuite ? Il suffit d'imprimer le billet, chez soi, au bureau ou encore en se rendant dans les **kiosques *iDTGV*** en gare de Paris (Gare de Lyon et Montparnasse), Marseille Saint Charles, Bordeaux ou Montpellier. Une hôtesses *iDTGV* l'y accueillera deux heures avant le départ du train.

90% des voyageurs d'*iDTGV* sont satisfaits de l'offre 100% Internet.

↳ ... à des tarifs attractifs !

- ➔ A partir de 19€.
- ➔ Réservation ouverte au moins 4 mois à l'avance. En été, cette période s'étend à 6 mois.
- ➔ Pour bénéficier des meilleurs prix, une seule règle : s'y prendre le plus longtemps possible à l'avance.