

services

TGV

DOSSIER  
de  
PRESSE

lancement de  
box tgv®



26 novembre 2010





## SOMMAIRE

### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

#### I - UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICE À BORD SUR LA LIGNE TGV EST

- A - Un nouveau service d'abord proposé sur l'Est
- B - Un nouveau service en réponse à une attente forte des clients
- C - Un nouveau service pour tous les voyageurs et chacun d'entre eux

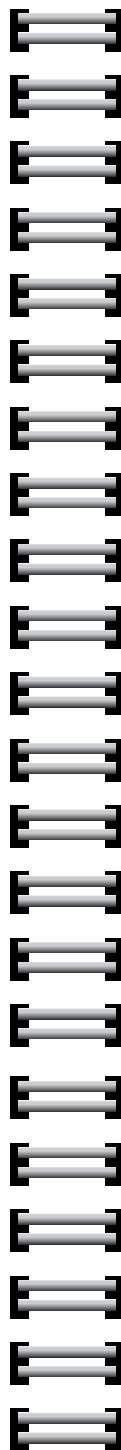
#### II - UN PORTAIL MULTIMEDIA POUR ENRICHIR ET OPTIMISER SON VOYAGE À GRANDE VITESSE

- Encadré : combien ça coûte + moyen de paiement + comment se connecter
- A - Des informations à bord en temps réel pour faciliter le voyage
  - B - Un kiosque « on line » pour s'informer des dernières actualités
  - C - Happy store pour se divertir
  - D - Le coach «express» pour apprendre
  - E - Ville pratique pour organiser son arrivée en gare
  - F - Internet pour rester connecté tout au long du voyage

#### III - UN PROJET EN PLUSIEURS PHASES

- A - Un développement technique abouti
- B - La configuration du portail
- C - La phase de validation commerciale

#### IV - LES PARTENAIRES



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

A partir du 26 novembre 2010, les clients TGV de la ligne TGV Est disposeront d'un nouveau service à bord via leur ordinateur personnel équipé Wifi : le portail Box TGV.

### *BOX TGV, UNE OFFRE MULTIMÉDIA ET INTERNET À BORD*

Box TGV est une offre inédite sur le marché : elle propose au voyageur en 1<sup>ère</sup> comme en 2<sup>e</sup> classe non seulement un accès Internet pour surfer à 320 km/h mais également une riche offre multimédia.

Celle-ci est conçue pour optimiser et enrichir le temps du voyage avec un panel de services qui permettent d'obtenir les informations SNCF en direct, de se divertir, s'informer, ou même se former.

### *UN PORTAIL SUR MESURE POUR CHACUN*

Le portail est adapté à chaque situation de voyage, qu'il soit d'agrément ou professionnel, que l'on voyage seul ou en famille. Il est pensé comme un outil pratique d'information et de loisirs, et s'utilise en fonction des

envies, du temps de voyage, des centres d'intérêts. Pour le voyageur, c'est à la fois la possibilité de suivre son trajet grâce à la géolocalisation, de disposer en temps réel de toutes les informations pratiques concernant son voyage (informations sur les correspondances, sur la gare d'arrivée, ...), de suivre l'actualité, regarder un film, un concert ou un documentaire, mais également de perfectionner sa pratique en langue étrangère, prendre un cours de cuisine avec Julie Andrieu ou encore occuper ses enfants avec des activités ludo-éducatives ou des dessins animés, etc.

Ce nouveau service permet une navigation fiable et optimale à 320 km/h, via satellite et relais Wifi au sol en proposant un haut débit continu sur l'ensemble des 52 rames de la flotte TGV Est.

TGV démontre ainsi une nouvelle fois sa capacité à innover pour faire progresser son offre de services tout au long du voyage et apporter une réponse adaptée aux attentes et aux besoins des voyageurs.

### QUELQUES CHIFFRES

#### Box TGV :

- Un service disponible le 27 novembre sur la ligne TGV Est
- Plus de 100 propositions multimédia

#### Chaque mois :

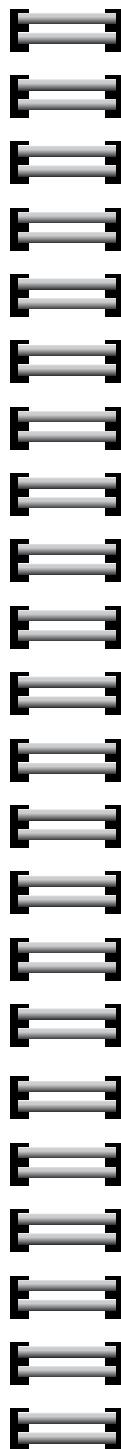
- Plus de 15 films à visionner
- 6 packs enfants disponibles
- 25 minis recettes

#### Mais aussi :

xx city guides disponibles pour chaque ville desservie  
 98% de couverture satellite en France  
 Coût de l'infrastructure : 350 000 € par rame

#### La ligne TGV Est :

- 52 rames
- 2 000 km de voies
- 12 millions de voyageurs dont 12% de voyageurs internationaux



## I - UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICE À BORD SUR LA LIGNE TGV EST

Parce que le temps de chacun est précieux, TGV se mobilise pour offrir aux voyageurs toujours plus de services pour simplifier leur vie avant, pendant et après leur voyage.

Avec Box TGV, le nouveau portail multimédia TGV, tous les voyageurs de la ligne TGV Est, munis d'un ordinateur portable Wifi bénéficient d'une palette de services et d'un accès à Internet, en 1<sup>ère</sup> et en 2<sup>e</sup> classe.

### A - UN NOUVEAU SERVICE D'ABORD PROPOSÉ SUR L'EST

Cette innovation est proposée dans le cadre de sa validation commerciale aux 12 millions de voyageurs de la ligne TGV Est : à partir du 27 novembre pour les premières rames et sur la totalité des 52 rames du réseau d'ici au 20 décembre 2010. La ligne TGV Est relie Paris aux principales villes de l'Est de la France jusqu'en Allemagne, en Suisse et au Luxembourg et Strasbourg à Lille, Nantes, Bordeaux et Rennes, soit environ 2000 km de lignes.

### B - UN NOUVEAU SERVICE EN RÉPONSE À DES ATTENTES FORTES DES CLIENTS

Les équipes SNCF ont travaillé sur ce projet en tenant compte de deux grandes attentes clients à bord :

> **Un temps de voyage optimisé**, avec la possibilité de continuer à travailler, s'informer et consulter ses mails pendant le voyage via l'accès à internet tout en disposant de l'information SNCF sur son trajet en temps réel.

> **Un temps de voyage enrichi**, le temps passé à bord de TGV est un moment pour soi, les clients souhaitent en profiter

pour se détendre, se reposer, se divertir, travailler.

Le service Box TGV répond à ce double objectif : il propose un portail multimédia à bord au contenu riche, diversifié adapté au temps de voyage, associé à un accès Internet.

### C - UN NOUVEAU SERVICE POUR TOUS LES VOYAGEURS ET POUR CHACUN

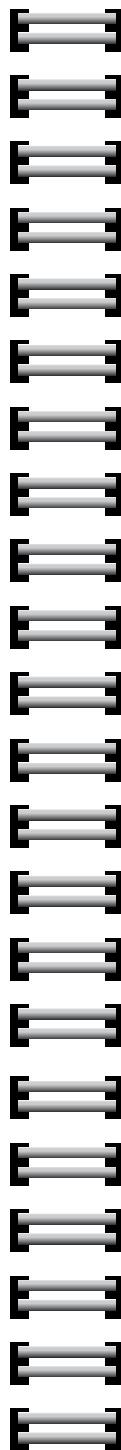
#### Une offre pour tous les voyageurs :

- une connexion permanente,
- l'accès à l'information SNCF en direct.

#### Une offre qui répond aux besoins de chacun :

- selon les situations de voyage : professionnel ou loisir, seul ou en famille,
- selon leurs profils : âge, centres d'intérêt, envies du moment,
- selon le temps disponible : les contenus multimédias sont conçus pour s'adapter au temps du voyage avec, par exemple, des films de 2h, des cours de langue proposés à l'unité, des modules de formation très courts.





## II - UN PORTAIL MULTIMEDIA POUR ENRICHIR ET OPTIMISER SON VOYAGE À GRANDE VITESSE

L'offre actuelle du portail Box TGV compte près de 100 propositions multimédia. Ce socle est encore destiné à s'enrichir et une deuxième version, prévue dès début 2011, déclinera notamment le contenu de Box TGV en langue anglaise.

### TARIFS DES SERVICES BOX TGV

L'actualité et l'information SNCF en direct sont en accès gratuit.

La navigation Internet est proposée à l'heure pour 4,99 € ou pour la durée totale du voyage à 9,99 €.

Les prix des programmes multimédias s'échelonnent de 0,49 € à 5,49 €.

*Exemple : 2,99 € le cours de langue ; 5,49 € le pack Kid Box ; 4,99 € le film récent ; 3,99 € le film thématique, à partir de 0,49 € le city guide...*

### MODES DE PAIEMENT

L'accès à Box TGV nécessite de créditer à bord, ou avant le voyage, un portefeuille virtuel personnel.

#### A BORD :

- par cartes prépayées de 5 ou 10 € vendues en voiture bar,
- par paiement CB sécurisé en ligne.

#### AVANT LE VOYAGE :

- en se connectant au site <https://boxtgv.net> pour créditer son portefeuille virtuel par carte bancaire
- en achetant une carte pré-payée dans les magasins Relay de certaines gares du réseau TGV Est (Gares de Paris Est, Strasbourg, Nancy, Reims & Champagne, Metz, Lorraine TGV, Epinal, Thionville).

### PROCÉDURE POUR SE CONNECTER

Le voyageur se connecte via son ordinateur Wifi personnel en sélectionnant l'accès Wifi Box TGV dans la liste des réseaux sans fil disponibles.

A la première connexion, il s'inscrit en indiquant un nom d'utilisateur, un mail et un mot de passe. Ceci lui permettra d'être accueilli de façon personnalisée dès sa deuxième connexion au service.

A chaque utilisation du service, Box TGV lui demande de préciser les détails de son trajet lui permettant ensuite de suivre les informations en temps réel sur son voyage, et notamment en cas de situation perturbée.

Une fois la connexion établie, l'utilisateur lance le navigateur Internet et accède à la page d'accueil du portail Box TGV.

### A - DES INFORMATIONS A BORD EN TEMPS REEL POUR FACILITER LE VOYAGE

Avec Box TGV le voyageur accède à bord à toutes les informations concernant son voyage, gratuitement et pour la première fois en temps réel.

- avancée de son trajet en temps réel, vitesse instantanée de son train,
- informations sur la circulation : heure d'arrivée effective (tenant compte des retards éventuels),
- informations de la gare d'arrivée, notamment celles concernant les éventuelles correspondances : horaires, quai de départ, état des circulations en cas de perturbation.

Enfin, le *service Infos TGV* permet aux voyageurs d'accéder aux informations propres à TGV : repérer en un coup d'œil les services proposés à bord, les services et tarifs TGV, les offres grande vitesse à l'international.

## B - LE KIOSQUE POUR S'INFORMER DES DERNIERES ACTUALITES

Pour offrir aux voyageurs un accès libre à l'actualité en temps réel, Box TGV propose d'accéder via

Le Kiosque :

- aux informations générales du site Internet du journal *Le Monde*,
- aux journaux de *France 24* et de *RFI*,
- aux informations du site Internet *Le Post*,
- aux informations sportives du site de *L'Equipe*,
- à une sélection d'émissions hebdomadaires de *France 24* et *RFI* en relation avec l'actualité.

Le Kiosque propose également *Le Monde* à télécharger (2€) et chaque mois, **5 documentaires thématiques de 52 minutes** : histoire, société, portrait d'une personnalité, sur destination touristique...).

La première sélection de documentaires du mois de décembre :

- la vérité sur les grands mensonges du XXème siècle
- Chine/USA, une guerre sans limite
- Japon zenXXXX
- Stéphane Guillon, délit d'humeur
- xxx

Prix d'un documentaire : 2,99 €.

## C - HAPPY STORE POUR SE DIVERTIR

La rubrique *Happy store* de Box TGV, c'est une sélection de divertissements à destination des adultes et des enfants.

Concerts, films, Kid Box : pour de joindre l'utile à l'agréable pendant son trajet.

### → Des concerts a visionner

Pour voyager en musique, Box TGV c'est aussi deux concerts classiques et deux concerts de musique actuelle à visionner.

Cette base s'enrichira tous les mois de 4 nouvelles propositions permettant la création, à terme, d'une véritable « bibliothèque concert » pour le voyageur.

La sélection du mois de décembre :

- Musique actuelle : V2008 festival et Coldplay
- Musique classique : Carmen - Georges Bizet et Placido Domingo

Prix à l'unité : 4,99 €.

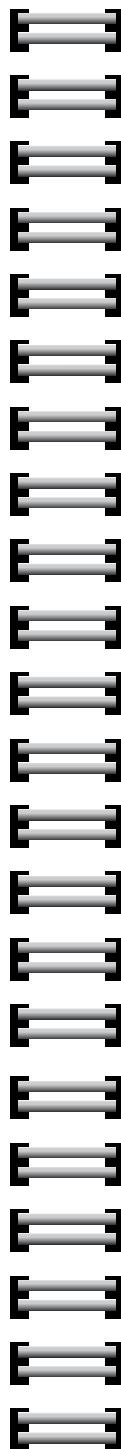
### → Des films a découvrir OU A redécouvrir

Box TGV propose une sélection de 10 films chaque mois : 5 films récents (sortie DVD du mois) et 5 films inscrits dans une thématique mensuelle. Une occasion de profiter de son voyage pour voir ou revoir des films qui ont marqué l'actualité.

La sélection de films récents sur TGV au mois de décembre :

- **Camping 2** de Fabien Onteniente
- **Les meilleurs amis du monde** de Julien Rambaldi
- **L'autre monde** de Guy Marchand
- **Ghost Writer** de Roman Polanski
- **L'italien** de Olivier Baroux

Films de la thématique les grands classiques



du cinéma français :

- **Les Tontons flingueurs** de Georges Lautner,
- XXXXX
- XXXX
- XXXXX
- XXXX

Prix : 4,99 € le film récent / 3,99 € le film thématique.

### → Les Kid box

Box TGV a également pensé aux enfants avec l'offre *Kid Box prévue pour 3 tranches d'âges* : moins de 6 ans, 6/9 ans et 9/12 ans.

Les offres se présentent sous forme de packs complets incluant jeux, documentaire et/ou dessin animé. Une fois le choix et l'achat préalablement réalisés par l'adulte responsable, l'enfant navigue dans son pack *Kid Box* en toute autonomie.

Pour chaque tranche d'âge, deux packs sont disponibles.

Pour exemple, l'une des *Kid Box* pour les moins de 6 ans propose des jeux de mémoire et de lettres, des coloriages, un petit documentaire *le bus magique*, pour découvrir le monde et deux épisodes de *Yakari*, le célèbre petit indien: Plus d'une heure d'activités proposées avec la possibilité de revoir, rejouer pendant tout le trajet.

Prix : 5.49 € le pack

### → Des jeux

Une petite sélection de jeux gratuits est aujourd'hui disponible sur Box TGV. Elle s'étoffera courant 2011.

### D - « COACH EXPRESS » POUR SE FORMER

Box TGV c'est aussi une sélection de cours et formations dans l'objectif d'un bénéfice professionnel ou personnel. Cette offre s'adresse également aux enfants à travers une sélection de jeux éducatifs.

### → Le coach pro

La rubrique *Coach pro* a été pensée comme une opportunité de compléter ses compétences professionnelles en se formant, par exemple, à des outils numériques, ou en se perfectionnant en langues étrangères. Le temps de voyage devient alors propice à un perfectionnement de ses connaissances alors même que ce temps peut manquer pendant son travail et que l'on ne souhaite pas y consacrer son temps de loisirs.

- **Des formations aux outils informatiques** : pour compléter ses connaissances sur un certain nombre de logiciels à usage professionnel comme *PowerPoint*, *Word* ou *Excel avec des modules courts de 3 à 8 minutes*.

Par exemple, dans la formation *Word* : le cours « Insertion de commentaires » pour apprendre à utiliser la gestion de commentaires pour un mode



collaboratif.

Prix : 1,49 € le cours

- **Des cours de langue** : pour se perfectionner en anglais, en espagnol ou en allemand avec des cours adaptés à son niveau.

Cours d'anglais : 3 niveaux (débutant, intermédiaire, confirmé) et 1 module business spécifique.

Cours d'espagnol : 4 niveaux (débutant, intermédiaire, confirmé et un niveau grand débutant pour ceux qui n'ont vraiment aucune notion).

Cours d'allemand : 1 niveau (débutant).

Chacun des niveaux propose, à l'unité, de 6 à 10 cours de 35 à 45 minutes. .

Prix : 2,99 € le cours.

→ **Le coach perso**

Le contenu de la rubrique *Coach perso* est destiné à simplifier ou enrichir le quotidien avec des formations aux outils numériques et des cours de cuisine.

- **Les cours de cuisine** : Box TGV a pensé aux cuisiniers du quotidien et aux passionnés en proposant avec Julie Andrieu, des formats courts « Julie cuisine » mais aussi l'émission *Côté cuisine*, adaptés de programmes diffusés sur les grandes chaînes de télévisions. De quoi briller dans un dîner entre amis, ou simplement renouveler sa cuisine de tous les jours.

LES DEUX FORMULES PROPOSÉES :

- Pour le quotidien, des contenus organisés autour de 5 thématiques qui reprennent chacune 5 mini recettes et les PDF récapitulatifs : Cuisiner pour les enfants, Cuisiner pour rester en forme, Cuisines du monde, Cuisiner sans stress et la Cuisine au quotidien, avec des recettes

renouvelées tous les mois. 5 programmes de 3 à 8 min. au prix de 2,99 €

- Des recettes plus élaborées, au nombre de 4, choisies pour respecter les saisons et proposées chaque mois par un nouveau Chef qui accompagne Julie Andrieu. Le chef invité au mois de décembre est le chef étoilé Régis Marcon.

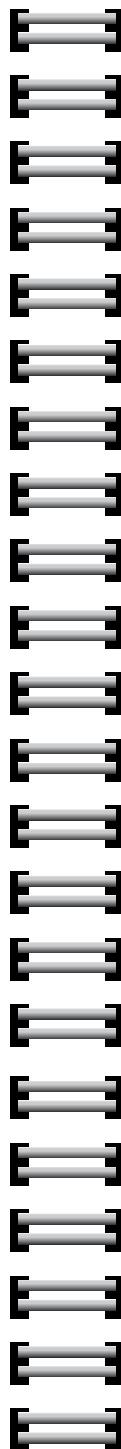
Un programme de 35 min au prix de 3,29 €.

- **Formation aux outils numériques** : apprendre pendant son voyage à utiliser au mieux Facebook ou Photoshop eest désormais possible comme par exemple, les retouches photo à travers le cours Palette Masque de Photoshop. Des programmes de 3 à 8 min

Prix : 1,49 €

→ **Le Ludo coach**

Les enfatns peuvent réviser leurs leçons en s'amusant à partir de la rubrique *Ludo coach*. Celle-ci est composée de 5 activités ludo éducatives pour les 6-10 ans autour de différents jeux de calcul, géométrie, orthographe, mémoire, rapidité... La pêche à la lettre



*du capitaine* fait par exemple travailler l'orthographe et l'adresse.

Prix : 2,49 €

Et aussi...

Ce sont les Informations parmi les plus consultées dans la presse écrite et sur Internet, Box TGV a également souhaité les proposer à ses utilisateurs :

**UN ACCÈS AUX PRÉVISIONS MÉTÉO** du jour sur toute la France.

→ **L'horoscope quotidien**, les grands horoscopes thématiques et la possibilité de se faire tirer les cartes.

**E - VILLE PRATIQUE POUR ORGANISER SON ARRIVÉE**

Box TGV permet aux voyageurs d'organiser plus facilement leur arrivée, tant sur le plan pratique que touristique, avec le service *Ville pratique*.

→ **Informations pratiques** : Box TGV met à disposition des voyageurs des informations sur leur gare d'arrivée, notamment le plan de la gare, la liste des services disponibles et leur localisation, l'interconnexion avec les autres modes de transport, les horaires des correspondances, mais aussi des informations sur le trafic routier à Paris (si la gare d'arrivée se situe à Paris). Ce service est gratuit.

→ **Informations touristiques** : Box TGV propose également au voyageur une sélection de *city guides*

avec des informations touristiques complètes sur la ville sélectionnée (restaurant, hôtel, activités culturelles et de loisirs, sorties...) : un moyen d'organiser et d'anticiper son programme de visites directement depuis le train.

Toutes les villes desservies par la ligne TGV Est ont leur city guide, soit xx villes au total.

Le prix des city guides varie de 0.49 € à 0,79 €.

→ **La Travelmap** : carte de localisation interactive, elle illustre l'avancée du train et propose des informations touristiques sur les sites attractifs de la région traversée.

Prix : xx

**F - INTERNET POUR RESTER CONNECTÉ TOUT AU LONG DU VOYAGE**

L'accès à Internet constitue l'autre volet de l'offre Box TGV, pour garder le contact avec l'extérieur pendant tout son voyage.

Box TGV permet de surfer dans des conditions de confort optimales tout au long du voyage à 320 km/h : recevoir et envoyer ses mails, naviguer sur ses sites préférés devient aussi simple qu'à la maison ou au bureau.

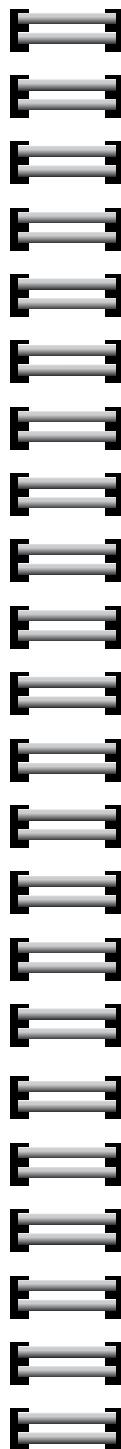
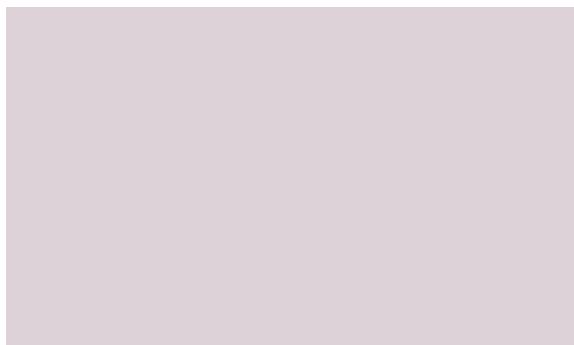
La navigation sur Internet avec Box TGV est un service payant : chacun décide de son temps de connexion en fonction de ses besoins. A l'heure,



au tarif de 4,99€, au trajet pour 9,99 €.

La solution technique retenue, satellitaire et WIFI, permet d'assurer la continuité du service tout au long du voyage. L'ensemble de la ligne TGV Est en bénéficie, à l'exception du tunnel des Vosges

(Illustration carte Orange de couverture du réseau)



### III - UN PROJET EN PLUSIEURS PHASES

Le service Box TGV est une innovation créée spécifiquement pour TGV, dont la conception a nécessité de répondre à plusieurs enjeux : d'abord techniques comme obtenir une connexion à haut débit et la maintenir de façon continue à 320km/h ou équiper une flotte roulante de 52 rames ; marketing et commerciaux ensuite en proposant une offre variée accessible aux plus grand nombre.

Pour répondre à l'ensemble de ces objectifs, la conception de Box TGV a été organisée en plusieurs phases : une phase de développement technique suivie d'une phase de conception du portail et enfin d'une phase de validation commerciale.

#### A - UN DÉVELOPPEMENT TECHNIQUE ABOUTI

Pour concevoir l'infrastructure de Box TGV, SNCF et ses partenaires ont dû, à partir des solutions techniques existantes dans l'environnement Télécom classique, tenir compte des problématiques et exigences spécifiques de l'environnement ferroviaire.

Il s'agissait donc à la fois de concevoir des innovations technologiques sur des besoins précis tout en tenant compte de leur articulation dans une infrastructure globale.

Il fallait, enfin, réduire au maximum les coûts de conception et de réalisation, afin que ce bouquet de services puisse rassembler un large éventail de clientèle, avec un prix d'entrée non prohibitif.

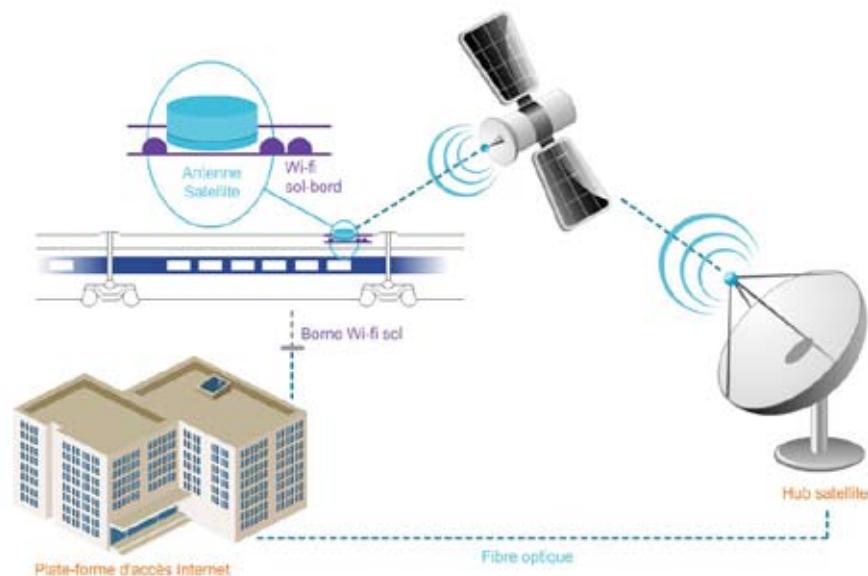
Une première phase de test de l'offre multimédia et Internet a été réalisée début 2008 pendant 6 mois, sur trois rames de la ligne TGV Est.

L'objectif de ce 1<sup>er</sup> test était d'évaluer la robustesse de l'architecture du service à un instant « t », mais aussi sa capacité à être intégré dans le cycle de gestion du matériel ferroviaire, en vérifiant notamment la capacité du système à intégrer les progrès rapides du domaine des Télécoms.

A l'issue de cette étape, des modifications ont été apportées pour améliorer la performance de la plateforme mobile embarquée et la capacité du réseau à bord.

→ La technologie retenue citer OCEA (en attente d'infos)





La technologie retenue est une solution « hybride », satellitaire et Wifi conçue spécifiquement pour les besoins du nouveau portail et qui permet d'assurer la connexion à 320 km/h.

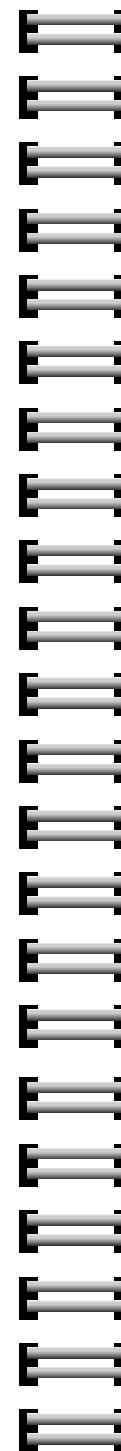
Le système se compose d'une part d'un ensemble de mécanismes assurant le lien sol-bord et d'autre part d'un système d'information embarqué et au sol assurant la fourniture des contenus.

**Le lien Sol-Bord** est composé d'une liaison satellitaire, complétée par un réseau Wifi : lorsque le train se trouve en visibilité satellite (98% du temps en France) le système assure la liaison avec le sol grâce à l'antenne

satellitaire installée sur le toit, puis dans les situations où la visibilité satellitaire est réduite ou inexistante (dans les gares par exemple), le système utilise le réseau Wifi en complément, garantissant ainsi la continuité de service.

Le débit moyen par rame est équivalent à 2 Mbit/s dans le sens sol-bord (lien descendant), et de 512 Kbit/s dans le sens bord-sol (lien montant).

Un routeur mobile IP assure la commutation automatique et transparente entre la liaison satellite et le réseau Wifi tout au long du parcours. La connectivité 3G implémentée dans le système ne sera pas activée car sur le tracé EE, la performance de la couverture



satellite ne le justifie pas.

Enfin, le système a été conçu pour être évolutif, ce afin de bénéficier des progrès à venir, tant en termes de nouvelles technologies Telecom qu'en termes d'extension de couverture pour les technologies actuelles.

**L'infrastructure à bord** comporte :

- des serveurs embarqués, dotés de la puissance de traitement et de la capacité de stockage nécessaire pour la fourniture des services connectés aux installations télécoms embarqués
- un réseau LAN connecté aux serveurs et desservant l'ensemble des voitures de la rame. Entre les voitures, les liaisons sont réalisées par des câbles redondés.
- des points d'accès Wifi sont positionnés dans chaque voiture et reliés au réseau LAN du train

**Au sol** : le système d'informations agrège les contenus depuis différentes sources permettant ainsi à la rame TGV de mettre à jour les informations et contenus fournis a bord.

Par rapport au prototype de 2008, l'ensemble du système a été optimisé et les performances améliorées notamment sur le réseau LAN (remplacement des ponts radio par des câbles) et des serveurs de contenus embarqués (amélioration de la capacité de traitement)

→ La gestion des données

L'architecture informatique est adaptée à l'environnement ferroviaire en se répartissant entre

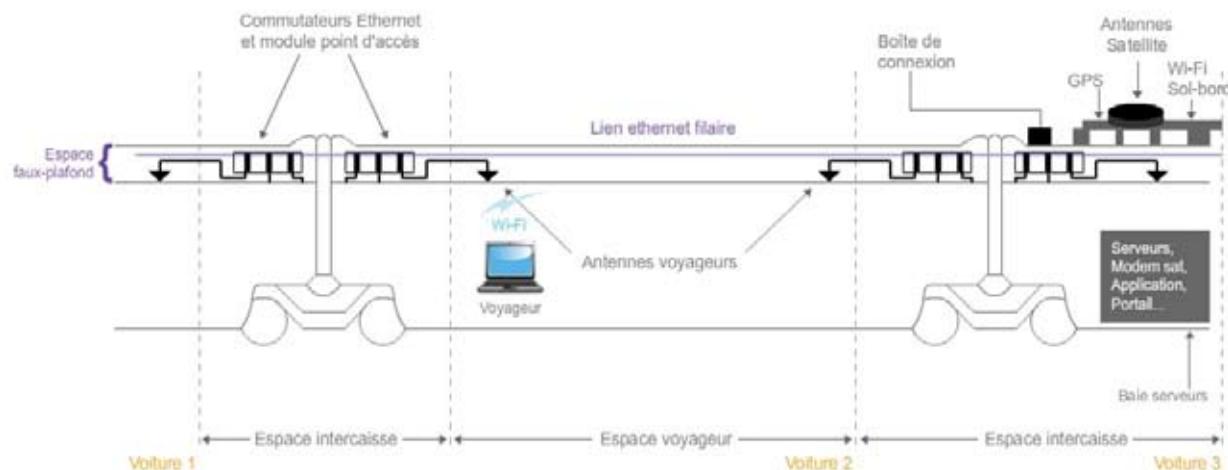
la plateforme mobile à grande vitesse, et les bases statiques au sol.

Les « portails embarqués » sont mis à jour régulièrement par dialogue avec un serveur de contenus similaire, hébergé au sol, ainsi qu'avec une plateforme d'informations clients (CRM). Cette mise à jour, est effectuée de façon automatique (exemple : toutes les 15 minutes pour les dépêches AFP).

Trois types de flux circulent conjointement dans la rame :

- les données « de contenu » ne sortent pas de la boucle embarquée, mais sont rafraîchies de façon automatique et régulière (synchronisation de nouveaux contenus en provenance du sol vers le bord). Le téléchargement en rame des contenus est programmé pour perturber à minima l'utilisation de la bande passante. En effet, les contenus mis à jour fréquemment en période de service ouvert sont légers ; les contenus plus lourds sont mis à jour hors circulation commerciale.
- les informations techniques, telles que les données clients ou les paramètres de surveillance du système, sont rassemblées sur les serveurs à bord puis transmis au sol pour y être stockées. La priorité de ce flux est basse, pour privilégier le confort utilisateur.
- les flux Internet passent par la baie serveur pour être transmis à l'antenne satellite, ou au réseau Wifi au sol en cas de non visibilité du satellite. Ces flux sont sécurisés de bout en bout de l'infrastructure par la mise en place de techniques d'authentification et de cryptage spécifiques.





→ Emission Wifi

Le système a été conçu pour réduire l'exposition des personnes aux ondes radio Wifi.

- 2 études ont été réalisées (FT R&D et Laboratoire Indépendant Accrédité Cofrac)
- les mesures réalisées sont au maximum 100 fois en dessous des limites autorisées.

**B - LA CONFIGURATION DU PORTAIL**

Pour créer le portail multimédia, dans sa forme et son contenu, SNCF a fait appel à un certain nombre de partenaires.

Le pilotage de cette conception s'est organisée de la façon suivante :

- SNCF assure la supervision du projet dans sa globalité

et garde la maîtrise de l'offre commerciale.

- Les prestataires, sélectionnés par SNCF conçoivent, développent et exploitent la solution permettant de répondre aux besoins fonctionnels et de contenus : Architecture globale, choix technique pour chaque élément de la chaîne, réalisation et intégration des contenus, puis supervision de l'ensemble. L'offre de contenu, conçue en tenant compte de la situation de voyage et des besoins clients, a été élaborée par SNCF qui s'est ensuite associée à **xx (combien ?)** prestataires. Ces derniers ont été sélectionnés selon des critères de qualité de contenu et **xxxx (merci de bien vouloir me préciser quels critères je peux mettre en avant).**

De même, le partenaire sélectionné pour l'aspect « paiement en ligne » a été choisi selon des critères de fiabilité et de sécurité.

Que puis je rajouter d'autre dans cette partie ?

**C - UNE PHASE DE VALIDATION COMMERCIALE**

Aujourd'hui, TGV propose un service abouti Box TGV, disponible sur la ligne TGV Est et potentiellement à disposition de ses 12 millions de clients.

L'objectif final de TGV serait d'intégrer le service Box TGV à toute sa flotte TGV, soit 500 rames. Plusieurs phases de validation sont néanmoins nécessaires afin d'évaluer la valeur commerciale du service, les solutions techniques et les modalités d'investissement futurs.

Avant de pérenniser cette offre ou d'envisager de la généraliser sur l'ensemble du réseau TGV, la SNCF a besoin de valider l'adhésion des clients à Box TGV : elle doit en effet être suffisamment qualitative pour que les clients acceptent un accès sous condition de paiement rendu nécessaire par l'importance des charges d'exploitation pour garantir un service de qualité.

Il s'agira de répondre aux questions suivantes : Ce service répond-il bien aux attentes des clients ? Sont-ils prêts à payer pour accéder à certains contenus ? En d'autres mots, le service est-il économiquement durable ?

Un 1<sup>er</sup> bilan sera effectué à fin septembre 2011, qui

permettra, si le service est plébiscité par les clients, de lancer l'étude sur la généralisation progressive de l'offre Box TGV à l'ensemble du réseau TGV.

**LES ÉTAPES DU PROJET**

Début 2008 : test de l'infrastructure technique sur 3 rames de la ligne TGV Est

*Cette phase a permis de valider les choix techniques et de faire évoluer le dispositif pour rendre plus performante la plateforme mobile embarquée et le réseau local à bord*

2009-2010 : Configuration définitive du portail

*Travail sur l'ergonomie et le développement du portail / Choix des partenaires pour les programmes / Validation des systèmes de paiement.*

2010-2011 : phase de validation commerciale sur la ligne TGV Est

- *Novembre/décembre 2010 : montée en charge sur la ligne TGV Est : l'ensemble des rames de la ligne TGV Est vont être équipées du 26 novembre au 20 décembre*
- *Premier semestre 2011 : version anglaise du portail*
- *Septembre 2011 : étude sur la généralisation progressive de l'offre à l'ensemble du réseau TGV*

