



WI-FI À BORD DES TER : LANCEMENT DE L' EXPÉRIMENTATION



Dossier de presse
Le 28 août 2018

Sommaire :

Le Wi-Fi, une attente forte des voyageurs (page 3)

L'expérimentation en détail (page 4)

Focus sur le portail expérimental (page 6)

Les vitrages haut-débit : une autre solution à venir (page 7)

« Wi-Fi à bord des TER », une réponse de la SNCF et de la Région

Face **aux attentes fortes des voyageurs**, la Région Auvergne-Rhône-Alpes et SNCF lancent l'expérimentation «Wi-Fi à bord des TER ».

À partir du 28 août, en partenariat avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes, SNCF lance durant 18 mois **deux expérimentations** (bornes Wi-Fi / vitrages haut-débit) afin d'améliorer la connectivité à bord des TER.

La croissance des usages professionnels et personnels en mobilité rend la connectivité essentielle pour le développement économique et l'attractivité des territoires. L'amélioration de la connectivité à bord des TER est une attente forte des voyageurs, dans leurs mobilités quotidiennes en régions.

Pour répondre à ce besoin, la première expérimentation «Wi-Fi à bord » sera lancée sur **l'axe Mâcon-Ville / Valence-Ville**.

« Auvergne-Rhône-Alpes est fière d'être l'une des premières régions de France à expérimenter la connexion internet Wi-Fi à bord de ses TER. Cela démontre une nouvelle fois notre attachement à opérer une véritable innovation numérique au profit de nos habitants pour faciliter leur vie au quotidien. Je suis ravi que la Région soit pilote d'une telle expérimentation. ». **Laurent WAUQUIEZ, Président de la Région Auvergne-Rhône-Alpes**.

1 768 000 € : le coût de l'expérimentation « Wi-Fi à bord des TER » ainsi que l'opération de pelliculage (468 000 €) financées à 100% par la Région.

« Engagée aux côtés de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, SNCF met son expertise au service des clients du quotidien pour faire entrer TER dans l'ère du voyage connecté », souligne **Frank LACROIX, Directeur général TER - SNCF Mobilités**.

18 mois de co-construction avec les voyageurs

L'expérimentation engagée ce 28 août se poursuit durant **18 mois**, le temps nécessaire pour valider la qualité du pilote et les coûts associés, mais aussi pour mieux appréhender les services à valeur ajoutée, qui pourraient être proposés aux utilisateurs.

Lors de cette première phase de test, les voyageurs et agents SNCF sont invités à donner leurs impressions sur ce service, apporter des propositions d'amélioration, pour permettre au dispositif d'évoluer au fil de l'expérimentation. Ils peuvent le faire grâce au portail (wifiter.sncf / rubrique « votre avis »), auprès des agents en gare ou à bord des trains. Les premiers retours sont attendus pour le courant de l'automne 2018.

Les points forts de l'expérimentation «Wi-Fi à bord » :

- Proposer de nouveaux services et accroître la satisfaction client,
- Optimiser le temps de voyage dans le train,
- Valoriser l'expérimentation,
- Faire connaître le service et attirer des utilisateurs,
- Co-construire avec les voyageurs le service de demain dans les TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour Alain Thauvette, Directeur régional TER - SNCF Mobilités, l'expérimentation du Wi-Fi à bord des TER est très positive : « À l'heure où tout est digitalisé, où les mobilités se transforment et évoluent rapidement, la révolution digitale doit également se faire dans nos trains. Nous sommes donc très fiers d'être parmi les deux premières régions qui accueillent ces diverses expérimentations. Ce qui est intéressant, au-delà de la prouesse technique réalisée par les équipes, c'est de co-construire et façonner avec les voyageurs les innovations permettant de répondre à leurs attentes et besoins. »

L'expérimentation en détail

La procédure d'expérimentation innovante de mise en place de connexion internet pour les usagers TER de la Région Auvergne-Rhône-Alpes s'articulera en 2 phases.

1) Les bornes Wi-Fi opérationnelles dès aujourd'hui

- Le principe : des bornes Wi-Fi embarquées sont expérimentées et permettent l'accès au portail wifiter.sncf. Pour cela, un équipement spécifique a été installé **sur la toiture de la rame** afin de capter les signaux des différents opérateurs. Un second équipement est installé **à l'intérieur de la rame** pour agréger ces signaux et les rendre accessibles.

« L'équipement de Rames TER en Wi-Fi était un engagement de la Région en matière de qualité de service offert aux voyageurs de nos TER. Cet engagement est donc tenu ! Il s'agit de proposer un confort de voyage et de travail pour nos usagers et un service à bord moderne ! ». [Martine GUIBERT, Vice-présidente déléguée aux Transports](#)

- Durée de l'expérimentation : **18 mois, à compter du 28 août 2018.**

- Les fonctionnalités : les usagers bénéficient d'un système Wi-Fi gratuit, **financé à 100% par la Région**, via un portail aux couleurs de la collectivité.

- Les rames concernées : trois rames TER à 2 niveaux première génération circulant sur **la ligne Mâcon-Lyon-Valence** sont utilisées. Elles sont **identifiables grâce à un pictogramme** apposé à l'extérieur sur la vitre de la porte d'accès ainsi qu'à l'intérieur au niveau des montants et sièges.



- Le déploiement : il est organisé par les équipes TER et Matériel de SNCF en lien étroit avec **21net**, l'un des leaders d'envergure mondiale pour les solutions de connectivités ferroviaires sol-bord. La conception et l'exploitation du portail de connexion wifiter. sncf ont été confiées à VSCT, filiale technologique de Voyages SNCF.

- Le débit : sa vitesse variera en fonction de la couverture du réseau 3G ou 4G existant de la zone traversée. Le principe est le même qu'une box internet domestique utilisant le Wi-Fi.

2) [Un deuxième essai de bornes Wi-Fi dès 2019](#)

Après la première phase décrite ci-dessus, la deuxième étape de l'expérimentation est prévue début 2019 sur trois rames TER de **la ligne Lyon-Grenoble**, toujours sur des rames TER 2 de nouvelle génération. Le second essai va être réalisé par le prestataire Orange Faiveley, choisi par la Région pour cette expérimentation.

3) [Les bornes Wi-Fi en schéma](#)



Les bornes Wi-Fi, sur la toiture du train, sont représentées avec le triangle orange. L'agrégateur, à l'intérieur de la rame, symbolisé par le rectangle, permet la diffusion du signal aux différents équipements des voyageurs (téléphone/tablette/ordinateur).

Focus sur le portail expérimental

1) La connexion au portail

L'utilisateur monte à bord du TER et se dirige vers la voiture équipée d'une borne (une signalétique appropriée est apposée sur et dans le matériel roulant). Le voyageur active la connexion Wi-Fi et choisit le réseau WIFI_TER_SNCF.

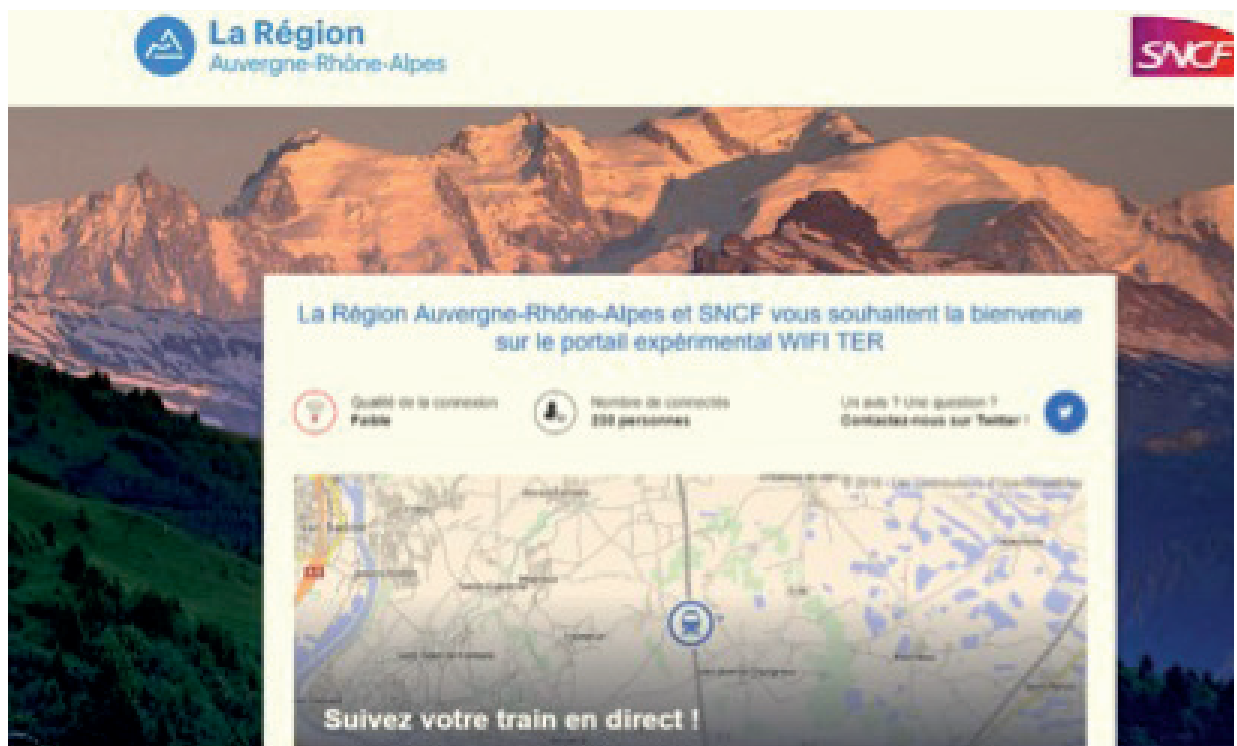
Il entre son adresse mail et coche les cases de conditions générales d'utilisation (obligatoire). Ces modalités de connexion répondent aux nouvelles règles du RGPD (règlement général sur la protection des données) applicables depuis le 25 mai.

2) La page d'accueil

Après connexion, l'usager arrive sur la page d'accueil **wifiter.sncf** où il trouve des informations utiles à son voyage.

Les onglets disponibles sont les suivants :

- Informations sur le débit de connexion Wi-Fi / Position du train,
- FAQ sur l'expérimentation Wi-Fi,
- Lien vers site TER Auvergne-Rhône-Alpes / OûRA,
- Infos touristiques succinctes / Service e-LIVRE de la SNCF,
- Formulaire de satisfaction voyageurs.



Modèle de page d'accueil. Crédit photo : SNCF Mobilités Auvergne-Rhône-Alpes

Des vitrages haut-débit, une autre solution à venir

C'est la seconde piste d'amélioration de la connectivité à bord qui débute à la fin de l'été **pour une durée d'un an**.

Des vitrages haut-débit athermiques vont être testés, en parallèle des bornes Wi-Fi, afin d'améliorer la connectivité. La Région Auvergne-Rhône-Alpes a choisi d'accompagner cette seconde expérimentation.

- **Fonctionnement** : les vitres dites « athermiques et permissives aux ondes » possèdent la particularité de limiter l'affaiblissement du signal 3G / 4G dans les rames, augmentant la capacité de réception au profit des passagers.

- **Les rames concernées** : 2 rames TER circulant sur les lignes Lyon-Roanne-Clermont et Lyon-Bourg-en-Bresse, de type AGC (autorails à grande capacité).

- **Le déploiement** : réalisé grâce à l'expertise d'industriels mondiaux du vitrage tels que **AGC Glass Europ** et **Saint-Gobain**.



Le pelliculage des trains, aux couleurs de la Région. Crédit photo : SNCF Mobilités-Auvergne-Rhône-Alpes