

# Wifi à bord des TGV INOUI - Questions fréquentes

## Connexion

- [1. Comment se connecter à bord du TGV ?](#)
- [2. Où retrouver ma référence de dossier pour me connecter ?](#)
- [3. Comment vérifier si je suis bien connecté ?](#)
- [4. Comment me déconnecter du portail ?](#)
- [5. Je suis agent SNCF, comment me connecter ?](#)
- [6. Comment fonctionne la connexion à bord ?](#)
- [7. Est-ce que je peux me connecter avec un nom composé ?](#)
- [8. Pourquoi ne pas automatiser la connexion au service Le Wifi ?](#)

### 1. Comment se connecter à bord du TGV ?

1. Activez le Wi-Fi sur votre ordinateur portable, tablette ou Smartphone et choisissez le réseau `_SNCF_WIFI_INOUI`.
2. Ouvrez une page de votre navigateur Internet : vous serez redirigé vers le portail Le Wifi. Si la page d'accueil ne s'affiche pas, insérez l'url : `wifi.sncf`
3. Sur la page d'accueil du portail, cliquez sur le picto profil ou sur le bouton « Je me connecte avec mon billet ».
4. Saisissez la référence dossier (n° DV composé de 6 lettres) et le nom d'un des passagers.

Nota : les applications mobiles type Google ne permettent pas de se connecter. Vous devez ouvrir votre navigateur (Chrome, Safari, Firefox, Edge ....) pour accéder à Internet à bord des trains.

**Restez vigilants sur les données transmises, nous vous recommandons de prendre les mesures nécessaires pour vous assurer de la bonne sécurité de votre connexion. Le réseau `_SNCF_WIFI_INOUI` est public.**

### 2. Où retrouver ma référence de dossier pour me connecter ?

Si vous avez un **billet au format cartonné**, vous retrouvez votre référence de dossier, en bas à droite. Le nom utilisé par la commande se trouve en haut à droite.

**VOTRE E-BILLET** Nominatif, incessible, à présenter lors du contrôle  
PARIS GARE LYON → LYON PART DIEU

Départ 29/11 à 14H59 de PARIS GARE LYON  
Arriv. à 16H56 à LYON PART DIEU  
TGV 6619

VOITURE 05 HAUT PLACE ASSISE 85  
VALABLE AVEC UN COUPON FREQUENCE 01COULOIR

Départ à de \*\*\*  
Arriv. à à

Classe \*

Nom / Prénom

Dossier **QDVTZG**

Références client  
002909016 0892134

01 ADULTE 51.00

Prix EUR \*\*51.00

CB

N° e-billet 114478641

Présence à quai obligatoire 2 mn avant départ  
241016 FQ50 08719026245582

7016 00201 4  
© CTT 1996  
KM0512

Si vous avez un **e-billet**, votre référence dossier se trouve dans le mail de confirmation de commande. Si vous avez imprimé votre e-billet, vous trouverez la référence dossier en haut à droite. Le nom utilisé pour la commande se trouve en haut à gauche.

Mon billet

TGV  
**INOUI**

**Dossier Voyage : TBGOMV**

Nom : [REDACTED]  
Prénom : EMBARQUEMENT  
Voyageur : ADULTE  
Référence Client : [REDACTED]  
N° e-billet : 643815480  
Prix : 94,00 EUR

**LUNDI 7 JANVIER 2019**

15h52 ● **PARIS MONT 1 ET 2**  
TGV INOUI 8590 - 2e classe  
02h04 Voiture 05 Place 106  
place assise - fenetre haut

17h56 ● **BORDEAUX ST JEAN**

Acheté en gares, boutiques **SNCF**

**POUR BIEN PRÉPARER MON VOYAGE**

Je télécharge mon billet sur l'application. C'est + simple et + écologique

Si vous avez utilisé l'**application mobile SNCF** pour acheter votre billet de TGV, vous retrouverez ces informations dans l'onglet "Billets" en bas de votre écran.



Ensuite, cliquez sur le billet qui concerne votre trajet en cours.

## Prochains billets

1  
déc

09:28 | Paris Est  
10:14 | Reims

Vous trouverez votre référence Dossier Voyage ici !

Mes billets (Ref **SILLSL**)

TGV INOUI 2713  
Amandine et Charlotte  
Voiture 16 Places 23, 24

Durée 46 min Sans correspondance

Désormais, connectez-vous directement à Internet dans votre train avec l'**application TGV INOUI PRO** et cela est également possible avec l'**appli SNCF**. Si votre train est éligible au Wi-Fi, vous n'aurez plus besoin de rentrer votre référence de dossier et votre nom, vous serez directement connecté. Pour plus d'informations, retrouvez tous les renseignements dans vos applications favorites.

### **3. Comment vérifier si je suis bien connecté ?**

Pour savoir si vous êtes bien connecté au réseau Wifi, il suffit de cliquer sur « crédit restant ». Vous retrouverez dans cette rubrique toutes les informations liées à votre consommation de crédit Internet. Si vous n'êtes pas connecté, le message suivant sera alors affiché « Vous n'êtes pas connecté au wifi, connectez-vous ».

### **4. Comment me déconnecter du portail ?**

Pour vous déconnecter du portail, il vous suffit de cliquer sur l'icône mon profil situé en haut à droite de votre écran. Vous pourrez ensuite sélectionner le bouton « se déconnecter ».

### **5. Je suis agent SNCF, comment me connecter ?**

Pour vous connecter, il suffit de cliquer sur [ce lien](#) et de saisir votre numéro de CP ainsi que votre mot de passe. N.B : Ajouter ce lien dans les favoris de votre navigateur pour ne plus avoir à répéter ces étapes lors de vos prochaines connexions.

### **6. Comment fonctionne la connexion à bord ?**

Équiper un Train Grande Vitesse (TGV) d'une connexion à Internet est une véritable **prouesse technique**. Pour créer un accès à Internet sans fil, la connexion doit passer en permanence par des bornes 4G installées le long des voies. Mais figurez-vous qu'à la vitesse du TGV, la connexion au signal dure moins d'une minute !

Par exemple, des bornes ont été installées par les opérateurs tous les 3 km sur l'ensemble de la ligne Paris-Lyon, ce qui représente pas moins d'une centaine de relais. Une fois identifié, n'hésitez pas à regarder la vidéo de présentation du service sur la page [Vidéos](#)

### **7. Est-ce que je peux me connecter avec un nom composé ?**

Vous pouvez vous authentifier en utilisant votre numéro de dossier voyage et en inscrivant votre nom avec des espaces dans le champ "Nom d'un des passagers" du formulaire de connexion.

### **8. Pourquoi ne pas automatiser la connexion au service Le Wifi ?**

Connectez-vous directement à Internet dans votre train avec l'application TGV Pro et l'application SNCF. Si votre train est éligible au Wi-Fi, vous n'aurez plus besoin de rentrer votre référence de dossier et votre nom, vous serez directement connecté. Pour plus d'informations, retrouvez tous les renseignements dans vos applications favorites.

## Support technique

- [1. Pourquoi existe-t-il des coupures sur la connexion à Internet ?](#)
- [2. Que faire en cas de perte de connexion ?](#)
- [3. Pourquoi ne puis-je plus recevoir ou envoyer mes e-mails depuis Outlook ?](#)
- [4. Pourquoi les vidéos sur Firefox ne fonctionnent-elles pas ?](#)
- [5. \[iPad et iPhone\] Pourquoi lors de la première connexion au site, un message de sécurité sur le certificat apparaît-il ?](#)
- [6. Pourquoi l'information voyageur de mon TGV est-elle erronée ?](#)
- [7. Pourquoi je ne vois pas le réseau WiFi SNCF WIFI INOUI dans mes réseaux ?](#)
- [8. J'ai sélectionné le réseau WiFi SNCF WIFI INOUI mais Internet ne fonctionne pas?](#)
- [9. J'ai des difficultés pour me connecter, comment y remédier ?](#)
- [10. J'ai plusieurs voyages sur le même numéro de dossier, puis-je me connecter à tous les voyages prévus ?](#)
- [11. Pourquoi certains sites Internet sont-ils interdits ?](#)

### 1. Pourquoi existe-t-il des coupures sur la connexion à Internet ?

Des pertes de connexion peuvent survenir au cours de votre voyage. Les raisons peuvent provenir d'une couverture insuffisante des réseaux extérieurs ou de trop fortes sollicitations simultanées du service. Pour anticiper au mieux ces perturbations, vous pouvez consulter la carte du réseau dans la rubrique **Voyage** en cliquant sur le picto Internet.

### 2. Que faire en cas de perte de connexion ?

Si cela arrive, vous êtes averti grâce au pictogramme Internet vous indiquant l'absence de réseau. Vous serez automatiquement reconnecté lorsque le réseau le permettra.

### 3. Pourquoi ne puis-je plus recevoir ou envoyer mes e-mails depuis Outlook ?

Sur certaines versions d'Outlook, vous devez fermer l'application et la redémarrer afin d'envoyer et recevoir vos e-mails. Nous travaillons actuellement à la résolution de ce problème.

### 4. Pourquoi les vidéos sur Firefox ne fonctionnent-elles pas ?

Si vous possédez un ordinateur avec un système d'exploitation sous Windows, il se peut que vous ne disposiez pas de Windows Media Player ni d'autres technologies médias dont a besoin Firefox pour décoder et lire les vidéos. Vous devez télécharger et installer le Media Feature Pack qui correspond à votre version de Windows (téléchargement accessible depuis le support Mozilla).

## **5. [iPad et iPhone] Pourquoi lors de la première connexion au site, un message de sécurité sur le certificat apparaît-il ?**

Un message peut apparaître lorsque vous souhaitez accéder au site Le Wifi lors de la première visite. Cela est dû à votre configuration. Pour accéder au site, il vous suffit de cliquer sur le bouton "Continuer" et le site va s'ouvrir. Sinon, ouvrez votre navigateur et saisissez l'url suivante : wifi.sncf

## **6. Pourquoi l'information voyageur de mon TGV est-elle erronée ?**

Il se peut, dans de rares cas, que l'information voyageur n'ait pas été mise à jour par nos services. En effet, un changement de votre TGV a pu être décidé en amont, ce qui implique que le numéro du train ne corresponde plus à votre billet alors que vous êtes dans le bon train. Vous pouvez toujours vous connecter à Internet. Dès lors que la mise à jour sera faite, vous retrouverez l'ensemble de vos services et la bonne information voyageur.

## **7. Pourquoi je ne vois pas le réseau WiFi \_SNCF\_WIFI\_INOUI dans mes réseaux ?**

Si vous ne voyez pas le réseau Wifi, cela est sûrement dû à la configuration de votre matériel. Pour rappel, la configuration minimale exigée est une carte réseau WLAN (IEEE 802.11g) afin de se connecter au Portail Le Wifi.

## **8. J'ai sélectionné le réseau WiFi \_SNCF\_WIFI\_INOUI mais Internet ne fonctionne pas?**

Pour qu'Internet fonctionne, vous devez vous authentifier sur le portail.

Saisissez l'url : wifi.sncf dans un navigateur et authentifiez-vous avec votre billet afin de bénéficier du service.

## **9. J'ai des difficultés pour me connecter, comment y remédier ?**

Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter au portail, vous pouvez tester ces solutions :

### **Dans vos paramètres :**

- Cliquez sur « Oubli du réseau » puis sélectionnez à nouveau le réseau

### **Dans votre navigateur :**

- Ne mettez pas https dans votre barre de navigation, vérifiez bien la saisie de l'url du site : wifi.sncf
- Videz le cache.

### **Désactivez la navigation privée**

### **Autorisez les cookies pour bénéficier d'une meilleure expérience**

Si votre périphérique utilise **Google Public DNS**, vous ne pourrez pas accéder à toutes les fonctionnalités du portail Le Wifi. Pour profiter pleinement de l'expérience du Wifi à bord du train, merci de revenir sur une configuration nominale afin d'obtenir automatiquement une adresse des serveurs DNS.

## **10. J'ai plusieurs voyages sur le même numéro de dossier, puis-je me connecter à tous les voyages prévus ?**

Oui, vous pourrez vous authentifier dans chaque TGV équipé avec la même référence de dossier.

## **11. Pourquoi certains sites Internet sont-ils interdits ?**

Le Wifi étant public, la SNCF et son partenaire fournisseur d'accès ont l'obligation de bloquer certains sites (terrorisme, extrémisme, contenu adulte...). Si vous constatez une erreur dans les sites interdits, vous pouvez nous le signaler via [le formulaire d'avis](#).

## Fonctionnement du service

- [1. Que se passe-t-il si je n'ai plus de crédit Internet ?](#)
- [2. Où puis-je consulter ma consommation ?](#)
- [3. Le portail est-il accessible sans crédit Internet ?](#)
- [4. Comment le rechargement de crédit Internet fonctionne-t-il ?](#)
- [5. Pourquoi le débit me paraît-il limité par moment ?](#)

### 1. Que se passe-t-il si je n'ai plus de crédit Internet ?

Une fois l'ensemble de votre crédit Internet épuisé, vous avez toujours accès à Internet mais à une vitesse limitée. Et même sans crédit, vous pouvez profiter du contenu du portail de manière illimitée. **N'oubliez pas que votre crédit Internet est rechargé toutes les heures.**

### 2. Où puis-je consulter ma consommation ?

Vous pouvez, à tout moment, retrouver toutes les informations sur votre crédit Internet en cliquant dans la rubrique **Profil** puis **Ma conso**.

### 3. Le portail est-il accessible sans crédit Internet ?

Oui, l'accès au portail ainsi qu'à tout le contenu proposé ne demande aucun crédit Internet. Vous pouvez donc profiter des informations en temps réel sur votre voyage, de la carte interactive, de la plateforme d'échanges et des divertissements de manière illimitée.

### 4. Comment le rechargement de crédit Internet fonctionne-t-il ?

Afin de permettre à l'ensemble des clients de bénéficier de la même quantité de crédit quelle que soit la durée du trajet, SNCF met en place un dispositif de rechargement automatique du crédit Internet toutes les heures.

**Votre crédit Internet est donc renouvelé toutes les heures.**

### 5. Pourquoi le débit me paraît-il limité par moment ?

Des défaillances de connectivité peuvent survenir pour différentes raisons. Elles peuvent venir d'une couverture faible des réseaux extérieurs (zones peu couvertes, traversée de tunnels), d'une très forte utilisation de la bande passante par un grand nombre de personnes au même moment ou d'une priorité de connexion qui peut être accordée au personnel de bord pour la résolution d'un problème. Pour information, sur certaines lignes, les déploiements 4G sont en cours.

## Proxy et VPN

- [1. Existe-t-il des restrictions avec les proxys pour se connecter à Internet ?](#)
- [2. Puis-je accéder au VPN depuis le TGV ?](#)

### 1. Existe-t-il des restrictions avec les proxys pour se connecter à Internet ?

Vous devez désactiver les proxys de vos navigateurs pour accéder au service Le Wifi, sinon celui-ci ne fonctionnera pas.

### 2. Puis-je accéder au VPN depuis le TGV ?

L'ouverture du VPN en amont peut, selon les appareils, bloquer l'ouverture de la connexion internet ou l'accès au portail wifi. Dans ce cas, veuillez vous déconnecter de votre VPN afin de pouvoir utiliser le service. Vous pouvez avoir accès à votre réseau VPN (Virtual Private Network) en le lançant une fois connecté. Cependant, nous ne pouvons garantir la fiabilité de votre connexion. Nous vous recommandons de prendre les mesures nécessaires pour vous assurer de la bonne sécurité de votre connexion car nous ne bloquons pas les solutions de sécurité prévues par les entreprises (VPN) pour permettre aux voyageurs professionnels de protéger leurs communications.

## Utilisation du service

- [1. Est-ce que je peux télécharger une application depuis les stores \(App Store, Google Play Store...\) ?](#)
- [2. Puis-je me rendre sur des sites de streaming vidéo ?](#)
- [3. Quels sont les contenus offerts sur le portail ?](#)
- [4. Comment fonctionne le Tchat ?](#)
- [5. Puis-je signaler un contenu inapproprié dans le Tchat ?](#)
- [6. Quelle est la disponibilité du service Le Wifi ?](#)

### 1. Est-ce que je peux télécharger une application depuis les stores (App Store, Google Play Store...) ?

Les stores d'applications sont accessibles via le Wi-Fi de votre TGV. C'est l'occasion de découvrir de nouvelles applications comme l'application SNCF ou TGV INOUI PRO.

Avec l'application SNCF, retrouvez toutes les informations nécessaires à vos déplacements en temps réel (itinéraire d'adresse à adresse, enregistrement de votre billet, notifications et l'envoi d'une demande de compensation en cas de retard pour les TGV...).

L'application TGV INOUI PRO, s'adapte à vos impératifs en vous proposant des services pratiques comme l'échange, l'annulation et des notifications.

## **2. Puis-je me rendre sur des sites de streaming vidéo ?**

Les sites de streaming vidéo (Youtube...) sont très gourmands en bande passante et peuvent entraîner une congestion de la connexion. Ils sont autorisés mais sans garantie : ils peuvent conduire à une qualité plus ou moins fiable.

## **3. Quels sont les contenus offerts sur le portail ?**

Le portail propose :

- des informations en temps réel sur votre voyage (horaires en temps réel, vitesse du train, informations sur la gare de destination, quai d'arrivée, tableau des correspondances...),
- une carte interactive détaillant le parcours détaillé de votre train, les changements de vitesse du train, les principaux sites traversés,
- une plateforme d'échanges si votre billet est éligible
- des informations sur les services à bord,
- des divertissements (vidéo, jeux...).

## **4. Comment fonctionne le Tchat ?**

Le Tchat est un service gratuit, réservé aux personnes majeures et éligibles à tous les billets valides le jour du voyage et dont la référence de dossier contient un prénom et un nom de famille. Certains billets comme les billets Groupe ou les billets étrangers ne peuvent pas encore bénéficier du service. Vous n'aurez pas besoin de choisir un pseudo, celui-ci est généré automatiquement en fonction de vos informations personnelles. Vous pouvez envoyer des messages dans les salons à l'ensemble des voyageurs connectés. N'hésitez pas à proposer vos suggestions d'amélioration dans notre [formulaire d'avis](#).

## **5. Puis-je signaler un contenu inapproprié dans le Tchat ?**

Oui, pour cela cliquer sur les trois petits points à côté du message et sélectionnez la raison de votre signalement dans la liste déroulante. Vous pouvez également laisser un commentaire.

## **6. Quelle est la disponibilité du service Le Wifi ?**

Le service est disponible dans les TGV équipés du service sur les lignes :

- Paris – Lyon
- Paris – Lille / Dunkerque/ Valenciennes
- Paris – Bordeaux / Hendaye / Tarbes / Toulouse
- Paris – Strasbourg / Nancy / Thionville/ Luxembourg / Francfort, Stuttgart, Munich
- Paris – Rennes / Brest / Quimper
- Paris – Marseille / Nice / Montpellier / Perpignan
- Lille-Bruxelles

## Éligibilité

- [1. Pourquoi je n'arrive pas à me connecter avec mon billet étranger ?](#)
- [2. Est-ce que je peux me connecter à Internet avec un billet Eurail \(pass pour découvrir l'Europe par le train\) ?](#)

### **1. Pourquoi je n'arrive pas à me connecter avec mon billet étranger ?**

Pour certains billets étrangers, un accès Internet simplifié a été mis en place via un bouton dédié lors de la connexion. Cet accès ne permet pas de personnaliser votre expérience sur le portail mais vous profiterez d'Internet, de l'information voyageur et des services exclusifs.

Vous ne pourrez pas vous connecter avec ce type de billet car il n'est pas encore utilisé comme identifiant de connexion (vous n'avez pas de références dossier). Nous travaillons actuellement à la résolution de ce problème.

### **2. Est-ce que je peux me connecter à Internet avec un billet Eurail (pass pour découvrir l'Europe par le train) ?**

Vous ne pourrez pas vous connecter avec ce type de billet car il n'est pas encore utilisé comme identifiant de connexion (il n'y a pas de référence de dossier). Nous travaillons actuellement à la résolution de ce problème.

## Santé

### **1. Par définition, les points d'accès à Internet en WiFi émettent des ondes. Existe-t-il des risques pour la santé ?**

Des mesures de champ électromagnétique ont été réalisées les 15 et 16 Septembre 2016 à l'intérieur d'une rame TGV équipée de points d'accès et d'antennes WiFi en émission. Le rapport, réalisé par un laboratoire SNCF accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) pour ce type de mesure, déclare la conformité du niveau d'exposition au champ électromagnétique dans la bande 100 kHz à 6 GHz vis-à-vis du décret n°2002-775. Le décret n°2002-775 fixe les seuils limites d'exposition du public aux ondes électromagnétiques autorisés en France.

## Idées

### **1. J'ai des idées pour développer le portail, où puis-je vous les communiquer ?**

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions via [notre formulaire d'avis](#), accessible aussi dans le menu du portail.