



## LE BILLET D'HUMEUR DU PRÉSIDENT

### OUI ... Oui oui oui

Trois petites lettres O, U, I, et une jolie diphongue qui en en phonétique devient {WI}, une diphtongue que peu de langues possèdent... Peut-être en anglais avec WE, c'est-à-dire Nous... C'est pourtant cette sonorité qu'a choisi la SNCF pour se lancer à la conquête du cœur des Français, et celui du marché européen. Hélas, cette subtilité langagière n'est compréhensible que des francophones. – et encore, pas de tous. Or, les Ouigo circulent désormais sur la péninsule ibérique. Aussi, pour que les Espagnols saisissent tout l'humour de ce gloubish, la SNCF a ajouté au Ouigo sa traduction... non pas Vamos, ni même, ce qui aurait été plus logique si l'on voulait garder la touche française « OuiVamos », mais... « Let's go ».

Cette lubie ubuesque est l'œuvre d'une des anciennes directrices de SNCF Voyages, plus grande spécialiste du marketing que de l'opérationnel. Elle a ainsi signé toute une déclinaison du concept - depuis les Ouibus qui n'existent plus, jusqu'au Ouigo

et son avatar Inoui. Et la direction a laissé faire, sans prendre conscience des ricanements qui ne tarderaient pas à pleuvoir sur les « Inoui » dès qu'ils rencontreraient les problèmes que connaissent tous les trains du monde – intempéries, passages de sangliers, chutes de catenaires, accidents de personne; et tout autant les erreurs de conception des designers - manque d'espaces pour les bagages, robinets capteur d'eau défaillants dans les toilettes... Quand on s'appelle Inoui, on se doit d'être exceptionnel. Sinon, le présupposé se retourne. Et cela, dès l'embarquement, quand 1000 passagers se présentent devant trois portiques qui fonctionnent une fois sur deux. Ou avec ces vitres noires de crasse pourtant présentées comme des « Sièges avec vue ».

Une partie du bashing du TGV tient à cette gageure : promettre de l'inoui quand on est juste normal. Résultat, tout est bon pour entretenir la mauvaise humeur : les prix exorbitants (même s'ils ne le sont pas toujours), les trains si pleins qu'on a du mal à trouver une place même en plein tarif, les pénalités pour changer de billet au tarif astronomique de 19 euros, SncfConnect qui a raté son lancement, les Ouigo incompatibles avec les cartes Avantage et, cerise sur le gâteau, les 25% d'offre de TGV « inoui » en moins en quelques années, alors que la demande explose.

Abandonner ce nom ridicule ne changerait pas la réalité, mais aurait au moins le mérite de ne pas promettre la lune quand c'est si difficile de rouler sur la terre.

« Abandonner ce nom ridicule [TGV inoui] ne changerait pas la réalité, mais aurait au moins le mérite de ne pas promettre la lune quand c'est si difficile de rouler sur la terre. »

