



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le mardi 5 avril 2016

VOYAGES-SNCF.COM POURSUIT SA CROISSANCE ET INNOVE DANS LE SMART TOURISME

En 2015, le groupe Voyages-sncf.com a confirmé sa place d'acteur majeur du e-tourisme européen et de leader du e-commerce français avec un volume d'affaires de 4,32 milliards d'euros, soit 120 millions d'euros de plus et une croissance de +3,1% par rapport à 2014. Pour conforter son positionnement de leader européen dans un contexte concurrentiel croissant, Voyages-sncf.com s'appuie sur le Smart Tourisme, c'est-à-dire la possibilité de créer une expérience de voyage augmenté et annonce le lancement de *Mon Voyage*, nouveau service exclusif, véritable compagnon personnalisé du voyage pour chacun des clients. Le groupe annonce aussi qu'il devient le premier en France à proposer Facebook Messenger à ses clients qui le souhaitent pour recevoir directement leurs informations de voyage.

UNE CROISSANCE MAINTENUE EN 2015 DANS UNE CONTEXTE DIFFICILE

En 2015, Voyages-sncf.com a poursuivi sa croissance en dépassant les 80 millions de billets vendus avec un total de 83 millions de billets pour un volume d'affaires de 4,32 milliards d'euros, en hausse de 120 millions d'euros, soit une croissance de 3,1%. Des résultats qui confirment la pertinence des trois axes de la stratégie du groupe :

- **L'international** : avec une présence dans 55 pays du monde, Voyages-sncf.com dispose d'une assise solide pour permettre aux touristes étrangers de visiter notre pays et le reste de l'Europe grâce au train. Le volume d'affaires de 763 millions d'euros réalisé en Europe et à l'international marque une hausse de 6% et l'année 2015 a notamment été marquée par l'ouverture de la filiale chinoise et le renforcement des positions sur le marché australien et néozélandais avec le rachat d'un acteur local majeur du secteur : Rail Plus.
- **L'expérience fluide, sans-couture** : l'application V. totalise 13 millions de téléchargements et les ventes sur mobile s'élèvent à 18 millions de billets (+31%) pour un volume d'affaires de 710 millions d'euros en France. Les supports mobiles représentent aujourd'hui 60% de l'audience.
- **Une nouvelle expérience client** : testée avec succès lors du développement de la nouvelle page de résultats des prix et de la nouvelle page d'accueil du site (300 000 internautes ont pu la tester et donner leur avis), l'intégration du client dans le processus de développement et d'évolution des services est désormais systématisée.

LE SMART TOURISME, LA PROMESSE D'UN VOYAGE A VALEUR AJOUTEE

Voyages-sncf.com souhaite offrir à ses clients une proposition de valeur différenciante et unique. Pour Franck Gervais, Directeur Général de Voyages-sncf.com : « Il s'agit de proposer une expérience utilisateur invisible, totalement fondue dans l'environnement et contextualisée dans ce que vit l'individu. Elle ne vient plus interférer avec ce qu'il fait ou avec son voyage, elle est au contraire transparente, parfaitement intégrée et personnalisée à ce qui l'entoure et l'accompagne. C'est un voyage augmenté grâce au digital ; un voyage plus simple à organiser et à vivre, un voyage enrichi de plus

d'émotions et de plus d'opportunités. C'est ce Smart Tourisme que nous voulons proposer aux Européens. »

- **Une première concrétisation de ce Smart Tourisme est la création de la plateforme relationnelle #OpenVSC** qui permet aux équipes de Voyages-sncf.com et aux clients de discuter directement entre eux sur les innovations et les développements du site et de l'appli.
- **Une seconde concrétisation concerne l'accès aux petits prix** et la possibilité de payer moins cher pour un voyage grâce à des combinaisons de trains que Voyages-sncf.com est seul à proposer en jouant sur les trains directs et les correspondances présentées. En cours d'expérimentation, ces nouvelles combinaisons de trains permettent de proposer des prix plus bas aux clients qui sont prêts à faire un trajet alternatif un peu plus long permettant d'articuler des trains moins chers.

MON VOYAGE : INNOVATION ET PERSONNALISATION POUR UNE EXPERIENCE AUGMENTEE DU VOYAGE

Troisième concrétisation du Smart Tourisme et du besoin de personnalisation accrue, **Voyages-sncf.com annonce le lancement de *Mon Voyage***. Service exclusif et inédit déjà en expérimentation, *Mon Voyage* accompagne les clients du moment de la réservation jusqu'au départ et même au-delà, via un espace totalement dédié disponible sur ordinateur et supports mobiles. *Mon Voyage* permet au client de prendre la main sur l'ensemble de son voyage en réunissant dans un seul espace personnalisé et chrono-responsive : son titre de transport et ceux des personnes qui l'accompagnent (e-billet), toutes les informations utiles priorisées en fonction du temps, tous les outils de gestion de son voyage (annulation, remboursement et échange), ainsi que les services de pré et post acheminement. A terme, ***Mon Voyage* va s'adapter à chaque étape du voyage et au profil du voyageur : il est un véritable compagnon, qui propose des services chrono-responsives** (par exemple, proposition quelques heures avant le départ ou plus en amont, selon le profil du voyageur, d'un iDCAB pour rejoindre la gare) et des activités à faire sur place, toujours adaptées au profil du voyageur, des hébergements, etc.

FACEBOOK MESSENGER, NOUVELLE FONCTIONNALITE POUR RECEVOIR TOUTES SES INFORMATIONS DE VOYAGE

Quatrième concrétisation : **Voyages-sncf.com annonce qu'elle devient l'une des premières marques en France et en Europe à proposer Facebook Messenger* à ses clients**. Ceux qui le souhaitent peuvent ainsi recevoir directement sur leur Messenger leur confirmation de réservation, toutes les informations sur leur voyage, accéder au e-billet et au nouveau service *Mon Voyage* ainsi qu'échanger directement en mode Chat avec le service client. Avec cette nouvelle fonctionnalité, Voyages-sncf.com continue de porter ses services partout où sont les usages de ses clients, très présents sur les réseaux sociaux comme Messenger.

A PROPOS DE VOYAGES-SNCF.COM

Voyages-sncf.com est un acteur majeur du tourisme en Europe, expert de la distribution du train et de la destination France, avec 1 000 personnes dont deux tiers dédiés au marché français et européen. Afin de répondre aux nouveaux modes de consommations et de voyages des clients, Voyages-sncf.com est aujourd'hui présent dans 30 pays via 67 sites internet et mobiles, 4 boutiques et un service de call-center. Le site recense plusieurs transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; 400 compagnies aériennes ; 435 000 hôtels référencés ; 1 300 campings ; plus de 25 000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

Pour plus d'informations : <http://open.voyages-sncf.com/>

Contacts presse Voyages-sncf.com

ALCHIMIA COMMUNICATION

INGRID BREGEON-FALL – 01 44 70 12 31

IBF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

AURELIE FAURE – 01 44 70 12 32

AF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR

Voyages-sncf.com

CLOTILDE HUET - +33 (0)1 58 13 74 71

CHUET@VOYAGES-SNCF.COM

* Facebook et Facebook Messenger for Business sont des marques déposées, propriété de Facebook Inc.