

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LA DÉFENSE, LE 7 DECEMBRE 2021

e.Voyageurs SNCF : miser sur le digital pour être la référence des mobilités durables et simplifier l'expérience client

e.Voyageurs SNCF, filiale digitale de SNCF Voyageurs, devient SNCF Connect & Tech et présente sa feuille de route à horizon 2025 tournée sur le lancement, en 2022, de SNCF Connect, son nouveau service digital tout-en-un, et une ambition plus large d'être l'accélérateur de la transformation digitale de SNCF au bénéfice des clients.

Elle s'appuie sur la digitalisation accrue des ventes, la simplification de l'expérience client et le développement d'offres et solutions techniques grâce à son usine digitale. L'ensemble des 1500 collaborateurs est ainsi un contributeur clé de l'ambition de SNCF Voyageurs de doubler la part du train en France pour favoriser les mobilités durables et soutenir les territoires et le tourisme français.

A partir de janvier 2022, e.Voyageurs SNCF devient SNCF Connect & Tech. Au-delà d'un nom plus simple, en ligne avec le lancement prochain de son nouveau service SNCF Connect, les ambitions et l'organisation de SNCF Connect & Tech illustrent très concrètement son ADN mixte de leader du e-commerce, des mobilités et d'acteur majeur de la tech en France.

Pour Anne Pruvot, Directrice Générale de SNCF Connect & Tech : « Nos nouvelles orientations stratégiques à horizon 2025 nous permettront de proposer à nos clients des solutions digitales toujours plus innovantes, conformes aux changements de la société et en adéquation avec les aspirations de nos clients. Notre feuille de route « ReConnect 2025 », répond à un double engagement : simplifier et augmenter l'expérience client, grâce au digital, pour rendre nos solutions accessibles à tous. Avec ReConnect 2025, nous ferons de SNCF Connect & Tech l'accélérateur de la performance digitale et économique de SNCF Voyageurs et participerons à l'ambition du groupe SNCF de doubler la part du train. ».



Simplifier l'expérience client pour devenir la plateforme leader des mobilités durables

Depuis leurs débuts, les équipes de SNCF Connect & Tech ont participé à transformer l'expérience de mobilités des Français. Des premiers achats de billets en ligne à l'information

voyageur et différentes expérimentations sur les nouvelles mobilités... Ce sont autant d'innovations qui ont été adoptées par un nombre croissant de Français. En faisant preuve d'un esprit pionnier, SNCF Connect & Tech s'est progressivement inscrit dans le quotidien des Français. Avec cette nouvelle feuille de route, l'objectif est d'aller encore plus loin en proposant aux clients, aux partenaires de mobilités et aux territoires des solutions toujours plus simples et performantes pour les mobilités durables et partagées.

SNCF Connect, le nouveau site et appli dédiés à la courte et la longue distance autant qu'à l'information voyageurs, répond à cet objectif de simplification pour tous les utilisateurs. Avec ce produit inédit, SNCF Connect & Tech participera à l'ambition du groupe SNCF de doubler la part des utilisateurs du train et d'accélérer le recours aux mobilités durables. L'objectif est que SNCF Connect soit adopté par tous les Français grâce à des offres plus simples, plus personnalisées et plus responsables, qui seront enrichies progressivement.

Augmenter l'expérience client grâce au digital

SNCF Connect & Tech souhaite renforcer son accompagnement de l'écosystème touristique en France. Avec ReConnect 2025, l'objectif est de mieux analyser et traiter les données pour les rendre plus utiles et plus performantes au bénéfice des clients et des territoires. Ce travail permettra à SNCF Connect & Tech d'enrichir ses offres de tourisme et d'augmenter ses offres de mobilité que ce soit pour proposer plus de moyens de transports ou améliorer les parcours client. Cela passe aussi par le développement d'une offre à destination des territoires pour leur proposer des solutions technologiques innovantes pour leurs interfaces de mobilités.

Son usine digitale de 1000 experts tech donne à SNCF Connect & Tech un savoir-faire unique pour soutenir et développer les technologies de l'ensemble du groupe au bénéfice des clients. Réparties entre Paris, Nantes et Lille, les équipes de l'usine digitale œuvrent au quotidien pour l'excellence opérationnelle de l'ensemble des applicatifs, qui sont désormais 100% cloud, grâce à leurs expertises pointues soutenues par les pratiques agile et lean.

Un comité de direction renforcé

Pour conduire cette feuille de route, Anne Pruvot a renforcé son comité de direction avec la création d'une direction Data & Performance et une nouvelle direction Clients, qui regroupe à la fois le Marketing, la Relation Clients et l'Information Voyageurs. Enfin, la direction stratégie et innovation se renforce pour adresser aussi les nouveaux marchés et fournir des solutions technologiques en lien avec les interfaces de mobilités

Le Comité de Direction composé par Anne Pruvot, Directrice Générale, intègre :

- **Angélique Bidault-Verliac** - Directrice Data & Performance
- **Benoît Bouffart** - Directeur Produits & Tech SNCF Connect
- **Arnaud Coiffard** - Directeur Stratégie, Innovation & Nouveaux marchés
- **Charlotte de la Ronde** - Directrice de la Communication, Affaires Publiques et RSE
- **Julia Etaix** - Directrice Commerciale
- **Aurélia Gruson** - Directrice Financière et Juridique
- **Isabelle Lerin-Basset** - Directrice des Ressources Humaines
- **Arnaud Monier** - Directeur Technologie
- **David Nedzela** - Directeur Clients
- **Dâu-Khôi Nguyen** - Directeur International

À PROPOS DE SNCF VOYAGEURS :

SNCF Voyageurs est la société du groupe SNCF consacrée au transport ferroviaire de voyageurs. Elle propose des solutions de mobilité partagée et de porte à porte afin de répondre aux besoins des voyageurs en termes d'offre, de coût, de qualité de service et de respect de l'environnement. Elle opère aussi bien pour la mobilité³ du quotidien que pour les longues distances, en France et en Europe, avec : Transilien en Ile-de-France ; TER dans les régions ; et Voyages (TGV INOUI, OUIGO, Intercités, Eurostar, Thalys, Aléo, TGV Lyria). Son agence en ligne OUI.sncf est aujourd'hui le premier site marchand français. Les plus de 70 000 collaborateurs de SNCF Voyageurs transportent chaque jour environ 5 millions de voyageurs en France. Créée depuis le 1^{er} janvier 2020, SNCF Voyageurs est une société anonyme 100% publique, intégralement détenue par le groupe SNCF.

A PROPOS D'E.VOYAGEURS SNCF :

e.Voyageurs SNCF, filiale digitale de SNCF Voyageurs, est une entité qui rassemble les compétences digitales client du groupe SNCF. Créé en octobre 2018, il devient SNCF Connect & Tech en 2022. Cet ensemble s'appuie sur l'excellence technologique de son usine digitale e.VTECH Digital Partner et sur ses trois marques commerciales : OUI.sncf, leader du e-commerce français ; Rail Europe et son réseau international, ainsi que l'Assistant SNCF, l'offre de services de l'application SNCF, qui permet à chacun de s'informer, réserver, payer et valider tous ses choix de mobilités depuis une seule et même application. e.Voyageurs SNCF a réalisé un volume d'affaires de 5 milliards d'euros et vendu 122 millions de billets en 2019.

CONTACTS PRESSE :

Service de presse e.Voyageurs SNCF : contactpresse@oui.sncf

Agence Edelman : presseouisncf@edelman.com – 06 26 09 17 57