



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 22 avril 2015

# VOYAGES-SNCF.COM FETE SES 15 ANS EN PASSANT LE CAP DES 600 MILLIONS DE VOYAGES ET EN OFFRANT AUX TOURISTES FRANÇAIS ET INTERNATIONAUX UNE NOUVELLE EXPERIENCE CLIENT

En 2014, Voyages-sncf.com réalise un volume d'affaires record de 4,2 milliards avec une croissance de 3,7 % et passe le cap des 600 millions de voyages vendus en 15 ans. Cette performance permet au groupe d'accélérer son développement en enrichissant son modèle grâce à la refonte de son expérience client et à la priorité donnée à la promotion de la destination France partout dans le monde.

### UNE CROISSANCE SOLIDE EN 2014

Malgré un marché atone<sup>1</sup> en 2014, Voyages-sncf.com enregistre une croissance de +3,7 % par rapport à 2013, soit un volume d'affaires supplémentaire de 200 millions d'euros. L'an passé, le groupe a vendu **78 millions de voyages**, en France et en Europe sous la marque Voyages-sncf.com et dans le reste du monde sous la marque Rail Europe.

Ces résultats confirment la pertinence du modèle économique du groupe, nourri en 2014 par l'expansion à l'international et le développement des ventes mobile. En **Europe, Voyages-sncf.com a connu une croissance sur le mobile de 37 % du volume d'affaires**, avec le passage du cap des 10 millions de billets vendus **et une croissance de 17 % de son volume d'affaires**.

### UNE NOUVELLE EXPERIENCE CLIENT, CO-CONSTRUITE ET PERSONNALISEE

Afin de renforcer sa position auprès des consommateurs et d'en conquérir de nouveaux, Voyages-sncf.com refond son expérience client et **lance en juin une nouvelle home-page**. Le groupe investit sur la personnalisation des offres et des services et donne le pouvoir au client à chaque étape du parcours, selon une nouvelle approche collaborative.

Tous **les clients sont désormais associés à la co-construction des nouvelles fonctionnalités du site** : ils testent, donnent leur avis et décident de ce qui doit être pérennisé. C'est le cas aujourd'hui de la nouvelle page de résultat des prix, qui a déjà été testée par plus de 18 000 internautes depuis le 30 mars, avec un taux de retours positifs de 75%.

La socialisation du site est généralisée. **Début juin, un système de tchat communautaire** sur l'ensemble du site va permettre aux visiteurs d'échanger entre eux sur les offres et les services vendus par Voyages-sncf.com, de se conseiller et de s'aider pendant la préparation de leur voyage.

---

<sup>1</sup> -2% de croissance dans le secteur du e-tourisme en 2014 – source FEVAD

En complément, à partir de mai, les images illustrant Voyages-sncf.com proviendront des communautés Instagram, qui feront remonter directement leurs photographies sur le site.

Voyages-sncf.com investit également sur la personnalisation des usages, en lançant **en juin la Voice Command** sur ses interfaces mobiles, pour une expérience conversationnelle 100% intuitive.

#### **PRIORITE A LA PROMOTION DE LA DESTINATION FRANCE**

Déjà présent dans plus de 30 pays grâce à 67 sites web et 25 applications mobiles, Voyages-sncf.com poursuit son expansion en 2015 avec **le lancement d'un site B to C en Russie et l'ouverture d'un premier bureau en Chine à Shanghai.**

Le groupe met cette force de frappe à l'international et sur son marché historique au service des acteurs de la destination France. Plus de 20 partenariats ont été signés depuis l'automne, reposant sur une approche gagnant-gagnant, où Voyages-sncf.com apporte son savoir-faire unique de distributeur digital, notamment sa capacité à agréger à grande échelle les contenus des partenaires, des offres de transport ferroviaires et des offres touristiques, et à les promouvoir massivement sur ses différents marchés.

C'est ce qui a convaincu **le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France de s'associer à Voyages-sncf.com** pour redynamiser son attractivité touristique. Ce partenariat se traduira par deux campagnes sans précédent : dans 9 pays d'Europe en mai et dans toute la France en juin.

Pour Franck Gervais, Directeur général de Voyages-sncf.com, « *En 2015, Voyages-sncf.com a quinze ans. Quinze années, au cours desquelles Voyages-sncf.com a répondu présent, avec audace, à chaque étape de cette incroyable révolution du digital, au bénéfice de ces millions de voyageurs français et internationaux que nous avons accompagnés. Agile et puissant, l'entreprise n'a jamais été aussi forte pour envisager son avenir. Comptant sur l'incroyable talent et enthousiasme de ses équipes, c'est toujours avec audace qu'elle entend relever les défis qui l'attendent, dans la poursuite de son expansion.* »

#### **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, 5 boutiques, un service intégré de call-centers. Le site recense plusieurs transporteurs tels que SNCF, Eurostar, Thalys, TGV Lyria ; 400 compagnies aériennes ; 435 000 hôtels référencés ; 1300 campings ; plus de 25000 offres de séjours ; 30 loueurs de voitures, etc.

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

#### **Contacts presse Voyages-sncf.com**

##### **ALCHIMIA COMMUNICATION**

INGRID BREGEON-FALL – 01 44 70 12 31

[IBF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR](mailto:IBF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR)

AURELIE FAURE – 01 44 70 12 32

[AF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR](mailto:AF@ALCHIMIA-COMMUNICATION.FR)

##### **VOYAGES-SNCF.COM**

SACHA CONKIC – 01 74 54 16 66

[SCONKIC@VOYAGES-SNCF.COM](mailto:SCONKIC@VOYAGES-SNCF.COM)