

Une démarche numérique responsable et engagée

À l'écoute des attentes des Français sur les mobilités durables accessibles à tous

La démarche de numérique responsable présentée par e.Voyageurs SNCF s'inscrit dans la stratégie sociétale et environnementale de SNCF Voyageurs et du Groupe SNCF, placée au cœur de son projet d'entreprise « Tous SNCF », déployée par chacune de ses sociétés et filiales. Au sein de SNCF Voyageurs, chaque activité construit et s'engage dans une démarche environnementale. Après la présentation par TER de « PLANETER » en septembre dernier, puis de « Planète Voyages » par Voyages SNCF en janvier, e.Voyageurs SNCF s'engage pour les mobilités vertes et un numérique responsable durable, inclusif et accessible pour les Français.

Innover pour rendre les mobilités durables accessibles à tous

Pour contribuer à réduire l'empreinte environnementale des mobilités et accompagner ses clients dans cette démarche, e.Voyageurs SNCF lance sur OUI.sncf un **nouveau comparateur de mobilité**. Alors que la moitié des Français estiment manquer d'informations pour adopter une consommation et des modes de vie plus responsables¹, e.Voyageurs SNCF souhaite proposer une mobilité durable autour d'un voyage responsable, tout en incitant le voyageur à choisir le train en connaissance de cause. Le train reste l'un des principaux modes de transport durable : un voyage en TGV émet en moyenne jusqu'à 50 fois moins de CO2e qu'un voyage en voiture et jusqu'à 80 fois moins qu'en avion.

e.Voyageurs SNCF ne s'arrête pas là et encourage aussi de nouveaux modes de **mobilités douces et partagées sur l'Assistant SNCF** en l'enrichissant régulièrement de nouvelles offres de mobilités dans différentes villes de France comme les trotinettes et vélos libre-service ou le covoiturage du quotidien domicile-travail.

S'engager pour un numérique durable et responsable

En tant qu'acteur digital du groupe SNCF, le rôle d'e.Voyageurs SNCF est aussi de s'engager dans des pratiques numériques responsables avec ses collaborateurs et ses partenaires :

- **Réduire la pollution numérique** grâce à la mise en place de bonnes pratiques, plus respectueuses de l'environnement, sur toute la chaîne de valeur d'e.Voyageurs SNCF, avec une approche raisonnée dès la conception. Cela s'illustre par une **démarche dite « serverless »** dont le but est d'adapter au mieux les besoins et diminuer l'impact énergétique liés au stockage des données et infrastructures techniques. Mesurer, maîtriser et réduire les consommations énergétiques, pour obtenir une meilleure efficacité énergétique des infrastructures en optimisant les espaces de stockage et en devenant, à terme, 100% Cloud.
- **Repenser les modes de consommation du numérique comme le premier pas vers la réduction de l'empreinte énergétique d'e.Voyageurs SNCF**. Les équipes s'engagent sur la voie de la sobriété numérique en mesurant l'impact des services et applicatifs développés via des éco-scores, en identifiant les leviers d'action et en acculturant les collaborateurs à ces pratiques d'écoconception pour promouvoir un numérique responsable au sein de l'entreprise.
- **Renforcer la sensibilisation aux écogestes** dans le quotidien des 1500 collaborateurs d'e.Voyageurs SNCF, en particulier avec l'essor du télétravail : limiter les flux de données (peu ou pas d'utilisation de la vidéo à distance par exemple), fichiers allégés, politique zéro papier/zéro impression, recyclage du matériel informatique, ou encore utilisation du cloud pour les fichiers partagés et des messageries pour les limiter les emails... Autant de pratiques qui limitent l'impact environnemental au quotidien.

¹ [L'ObSoCo/Citeo, Observatoire de la consommation responsable, 2020](#)

- **Développer des interfaces et parcours clients accessibles.** e.Voyageurs SNCF met son expertise numérique unique et ses compétences en matière d'intelligence artificielle au service du développement de solutions accessibles et inclusives, adaptées à tous les publics. Les équipes techniques et produits travaillent sur des solutions vocales ou visuelles avec un Référent Accessibilité Numérique en interne pour concevoir des alertes sonores et des parcours de réservation par la voix, renforcer les contrastes des interfaces ou, avec des partenaires externes comme Roger Voice, startup française, pour la retranscription en temps réel de la voix des conseillers de la relation client OUI.sncf pour les personnes sourdes ou malentendantes. Sur l'Assistant SNCF, « Mon Assistant Visuel » accompagne les voyageurs malentendants et sourds ne disposant pas d'écrans d'informations, pour recevoir directement, pendant leur voyage, les annonces du chef de bord sur leur smartphone. Environ 14 000 trajets quotidiens sont couverts par ce service (TGV INOUI, OUIGO, Intercités et TER dépourvus d'afficheurs).
- **e.Voyageurs SNCF, un acteur engagé dans la data éthique :** les collaborateurs e.Voyageurs SNCF ont co-construit avec leurs clients une charte '**Digital éthique**' concernant l'utilisation de la data et l'IA, en complément du respect des règles RGPD, qui encadre **la conception d'outils digitaux pour qu'ils soient éthiques et durables**. Parmi les mots clés : **transparence, respect, confidentialité, sécurité et inclusion**.
- **Un engagement sociétal :** grâce aux clients de OUI.sncf, 428 000€ ont été récoltés en 2020 pour l'association « **Un Rien C'est Tout** », une somme qui a permis de soutenir 17 projets autour de 4 thématiques centrales : le droit à la dignité, l'environnement, la santé et l'éducation.