

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



VOYAGES SNCF
COMMUNIQUÉ N°10 – LA DEFENSE, LE 29 MAI 2017

SNCF DIT OUI À TOUS SES CLIENTS, TOUTES LEURS ENVIES ET TOUS LEURS VOYAGES

SNCF veut donner envie de voyager à 15 millions de clients supplémentaires d'ici 2020. Pour atteindre cet objectif, la stratégie grande vitesse de SNCF, c'est donner le choix aux voyageurs entre deux offres bien différenciées et complémentaires grâce à Voyages-sncf.com.

Chacune porte une promesse claire : d'un côté, OUIGO, l'essentiel de la grande vitesse à petits prix dont l'objectif est d'atteindre 25 % du trafic grande vitesse en France en 2020.

De l'autre, TGV, le meilleur du voyage, alliant confort, service et connectivité qui vise un taux de satisfaction clients de 95 % en 2020.

Cet après-midi, Gare Montparnasse, Guillaume Pepy, président du directoire de SNCF et président directeur général de SNCF Mobilités, Rachel Picard, directrice générale de Voyages SNCF et Franck Gervais, directeur général de Voyages-sncf.com, ont présenté ensemble cette ambition 2020.



OUIgo DEMAIN, C'EST 5 FOIS PLUS DE VOYAGEURS

Créé en 2013, OUIgo, l'offre low cost grande vitesse de SNCF représente aujourd'hui 5% des clients grande vitesse. C'est l'arme offensive de SNCF pour aller chercher de nouveaux clients.

OUIgo repose sur un contrat d'expérience clair :

- L'essentiel de la grande vitesse,
- Des petits prix, à 5 euros pour les enfants et à partir de 10 euros pour les adultes,
- Une distribution 100% digitale,
- La livrée rose et bleue.

C'est un véritable succès. 13 millions de clients l'ont déjà choisi dont plus de la moitié n'aurait jamais pris un Train Grande Vitesse sans OUIgo.

Avec un taux d'occupation de 90% et 90% de satisfaction client, OUIgo est sans conteste l'outil de conquête de SNCF pour faire croître le marché de la mobilité.

D'ici 2020, la stratégie de développement est de multiplier par cinq le trafic OUIgo pour arriver à 25% du trafic grande vitesse avec une couverture nationale, 30 destinations desservies et une flotte qui s'étoffe avec 34 rames TGV.

CONTACTS PRESSE :

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

Aude LE GOFF – 06 27 85 38 52 – aude.legoff@sncf.fr

Clotilde HUET – 06 15 79 21 11 – CHuet@voyages-sncf.com



TGV DEMAIN, C'EST LE MEILLEUR DU VOYAGE : CONFORTABLE, RELATIONNEL, CONNECTÉ QUI PORTE UNE PROMESSE CLIENT BAPTISÉE inOUI

TGV, c'est le cœur de l'offre et le fer de lance de la grande vitesse sur tout le territoire.

TGV a engagé sa transformation avec :

- Un investissement massif sur le matériel : 1,5 milliard d'euros sur les nouvelles rames Océane,
- Un investissement sur la relation humaine : plus de 5000 agents de tous les métiers relationnels ont été formés à la nouvelle relation client pour adopter une nouvelle manière d'être et d'agir,
- Une nouvelle posture vis-à-vis des voyageurs, plus pro-active et plus attentionnée, à bord et au sol,
- Un investissement sur le digital : 300 millions d'euros investis dans le déploiement du WiFi.

Les clients en témoignent. Les résultats sont probants.

En moins d'une année, sur la ligne Paris-Lyon, un gain de plus de 10 points de satisfaction a été enregistré grâce à la mise en place d'internet à bord, l'embarquement à quai et à un service plus personnalisé et attentionné à bord.

Depuis le début de l'année, TGV renoue avec la croissance avec 7% de trafic supplémentaire.

TGV porte une nouvelle expérience de voyage baptisée inOUI

Rachel Picard déclare : « inOUI, c'est à la fois un révélateur de la transformation qui est en œuvre chez nous, et aussi un accélérateur pour tous les projets à venir, et bien sûr un projet managérial pour les 20 000 collaborateurs, qui travaillent chaque jour à faire évoluer ce service pour nos clients. »

inOUI, ce sont 3 marqueurs qui vont se déployer d'ici 2020 sur les destinations avec :

- **Le digital** : l'internet à bord pour rester connecté tout au long du voyage et bénéficier de nouveaux services et de contenus digitaux.
- **Le service à bord** : grâce à l'embarquement à quai et aux nouveaux outils de la relation client, les chefs de bord peuvent consacrer plus de temps à leurs clients et personnaliser la relation avec eux.
- **Le matériel** : la livrée blanche moderne et élégante qui matérialise l'amélioration du confort intérieur des nouvelles rames et des rames rénovées et l'harmonisation du parc TGV.

Cette promesse client va s'installer progressivement en 30 mois, ligne après ligne, dès le 2 juillet pour Paris-Bordeaux qui incarnera pour la première fois ce nouveau contrat d'expérience. Puis suivront, dès 2017, Paris-Lyon et Paris-Lille.

En 2017, ce sont déjà un tiers des voyageurs qui profiteront de cette expérience de voyage.

CONTACTS PRESSE :

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

Aude LE GOFF – 06 27 85 38 52 – aude.legoff@sncf.fr

Clotilde HUET – 06 15 79 21 11 – CHuet@voyages-sncf.com



VOYAGES-SNCF.COM DEVIENT OUI.sncf : LE COMPAGNON DE VOYAGE PRÉFÉRÉ DES CLIENTS

1^{er} e-commerçant de France, Voyages-sncf.com, l'outil incontournable de SNCF pour créer la relation avec le client, devient le compagnon de voyage préféré des clients.

Pour proposer inOUI, OUIgo et toutes les autres offres SNCF, Voyages-sncf.com devient OUI.sncf d'ici la fin de l'année. Véritable moteur digital des ventes et plateforme relationnelle du Groupe, il est au cœur de la dynamique de conquête de SNCF.

Il devient plus intuitif, plus personnalisé, plus inspirant :

- **Plus de clarté dans le choix** : Le portail propose plus de différenciation et de transparence autour des offres et des résultats de recherches entre Ouigo, TGV, Ouibus, Ouicar, et les autres moyens de transport, de nouvelles fonctionnalités pour trouver le meilleur prix. Il alerte en fonction des habitudes de voyage des clients, leurs préférences, il informe sur l'ouverture des ventes, sur les tarifs recherchés...
- **Plus de conseils et de personnalisation** dans l'accompagnement vers le voyage avec une nouvelle interface de recherche pour afficher le voyage en porte-à-porte et une nouvelle version de *Mon Voyage*, enrichie de contenus et d'informations évolutifs envoyés en fonction du moment et du profil du voyageur.
- Enfin, **plus d'envies et plus d'inspiration** avec des portails régionaux qui donneront une vue d'ensemble des transports locaux, des activités à faire sur place et des bons plans fournis directement par les spécialistes du terrain, les clients eux-mêmes.

Cette transformation engage les 1 200 collaborateurs de OUI.sncf.

Pour Franck Gervais, directeur général de Voyages-sncf.com : « *OUI.sncf entérine auprès de nos clients une transformation majeure : OUI.sncf est la marque de tous les possibles que nous allons proposer à nos clients, quels que soient leurs envies et leurs budgets. OUI.sncf a vocation à devenir la référence française de l'e-tourisme.* »

À PROPOS DES NOUVELLES IDENTITÉS



Issues des intentions stratégiques fortes de Voyages SNCF, ces nouvelles identités, créées en interne, sont signées par BEING, l'agence de Design du groupe TBWA.

CONTACTS PRESSE :

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

Aude LE GOFF – 06 27 85 38 52 – aude.legoff@sncf.fr

Clotilde HUET – 06 15 79 21 11 – CHuet@voyages-sncf.com

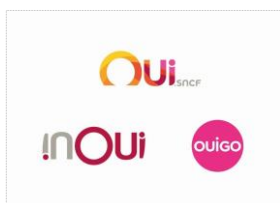


Avec les clients, nous avons choisi pour le service TGV de demain un nom positif qui donne envie et porte six dimensions :

- « O » : une bulle qui évoque le confort et la sérénité,
- « OUI » : notre intention, dire « oui »,
- « NOU » : évocation du « nous », un écho au « Rapprochons-nous » du Groupe SNCF,
- « INO » : notre volonté forte d'innovation et de digitalisation,
- « IN » : « être dedans », être en phase avec son temps,
- « INOUI » : c'est la force de cette nouvelle promesse client, une promesse aspirationnelle, dans laquelle chacun se retrouve.



- OUI.sncf, c'est une promesse très claire, celle d'être le meilleur compagnon de voyage de chacun de ses clients.
- OUI.sncf, c'est une marque généreuse, ouverte sur tous les possibles, tous les voyages et toutes les aspirations.
- OUI.sncf, c'est une marque chorale, qui embarque dans son nom ceux d'Inoui, de Ouigo et de Ouibus, et qui les arrime solidement à la puissance industrielle de SNCF.
- OUI.sncf, c'est une marque vivante, solaire, joyeuse, dont les 1000 facettes symbolisent tous les possibles du voyage grâce à SNCF.
- OUI.sncf, c'est un emblème propriétaire : l'Oméga. Il devient le signe de ralliement de tous ceux qui veulent le meilleur du voyage, quelles que soient leurs envies et quels que soient leurs budgets.
- OUI.sncf, c'est une marque aux codes 100% digitaux, pensée mobile first et prête à épouser tous les nouveaux usages d'aujourd'hui et de demain : elle est faite pour être animée à l'ouverture d'une appli, pour s'incarner en bot, se transformer à volonté en fonction des besoins et des supports où elle apparaît.



SNCF dit OUI à tous ses clients, toutes leurs envies et tous leurs voyages.

Retrouvez l'actualité du groupe SNCF sur : <http://www.sncf.com/presse/a-la-une>
Twitter : [@SNCF_infopresse](https://twitter.com/SNCF_infopresse)

CONTACTS PRESSE :

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

Aude LE GOFF – 06 27 85 38 52 – aude.legoff@sncf.fr

Clotilde HUET – 06 15 79 21 11 – CHuet@voyages-sncf.com

À propos de Voyages SNCF

Voyages SNCF est l'opérateur du voyage longue distance de SNCF Mobilités au service du plus grand nombre. C'est la référence de la Grande Vitesse en Europe.

TGV est l'offre par excellence de Voyages SNCF. OUIGO, l'offre low-cost, complète l'offre TGV.

Pour permettre à tous de voyager selon ses envies et de bout en bout, Voyages SNCF a développé des offres de mobilité autres que celles de la grande vitesse. OUIBUS dessert par autocars les principales grande villes françaises et européennes. iDVROOM et iDCAB, services porte-à-porte, permettent de commencer ou de terminer le voyage en co-voiturage ou en taxi/voiture avec chauffeur.

Les offres internationales comme Eurostar, Thalys, TGV Lyria, TGV France-Italie, DB-SNCF en coopération, Renfe-SNCF en coopération permettent à nos voyageurs de traverser l'Europe.

Avec 440 rames à grande vitesse, Voyages SNCF possède la plus importante flotte d'Europe. Chaque jour, 700 TGV parcourent près de 10000 km de ligne dont 2000 km de lignes à grande vitesse à travers toute la France et desservent 230 gares.

En 2015, Voyages SNCF a transporté près de 129 millions de voyageurs en Europe, et depuis 1981 plus de 2 milliards de clients ont voyagé avec TGV. TGV est une marque déposée de SNCF Mobilités. Tous droits de reproduction réservés.

CONTACTS PRESSE :

Fabienne CONSTANCE – 06 17 75 81 24 – fabienne.constance@sncf.fr

Philippe PLANCHOT – 06 12 83 02 05 – philippe.planchot@sncf.fr

Aude LE GOFF – 06 27 85 38 52 – aude.legoff@sncf.fr

Clotilde HUET – 06 15 79 21 11 – CHuet@voyages-sncf.com