



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LA DÉFENSE, LE 24 SEPTEMBRE 2020

OUI.SNCF, CHAMPION DE LA MOBILITÉ NUMÉRIQUE, CÉLÈBRE SES 20 ANS D'INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DES FRANÇAIS*OUI.sncf, la success story du e-commerce français*

OUI.sncf, développée par e.Voyageurs SNCF, filiale digitale de SNCF Voyageurs, célèbre cette année ses 20 ans : deux décennies d'innovation digitale aux côtés des Français, au service de la mobilité. 20 ans qui ont fait d'e.Voyageurs SNCF, à travers ses marques phares OUI.sncf et l'Assistant SNCF, un poids lourd du e-commerce français qui a vendu plus d'1 milliard de billets depuis sa naissance et a réalisé 5 milliards d'euros de volume d'affaires en 2019. Pour fêter cet anniversaire, OUI.sncf lance une campagne dès le 28 septembre "Ça fait 20 ans qu'on vous dit OUI" et propose un retour sur son histoire.

Depuis la création du site, OUI.sncf s'est installé dans l'esprit des Français comme un réflexe en matière de mobilité et de tourisme en étant dans la poche d'1 Français sur 3 avec son appli aux 21,6 millions de téléchargements. En 20 ans, la capacité d'innovation de SNCF et le lien de confiance qui l'unit aux Français ont permis d'anticiper et d'accompagner les usages des consommateurs, afin de faire de OUI.sncf le compagnon quotidien de la mobilité des Français. De Voyages-sncf.com à OUI.sncf, retour sur une success story digitale de la dématérialisation des services à l'intelligence artificielle, en passant par la révolution du mobile et du conversationnel.

OUI.SNCF, UN PIONNIER DU DIGITAL ET DE L'ÉCOSYSTÈME TECH FRANÇAIS

Alors que moins de 7% des Français ont un accès à Internet et que le Minitel est toujours fortement présent, SNCF décide de lancer le premier site de e-commerce français de réservation de billets de train : Voyages-sncf.com. Dès 2000, le succès du site est au rendez-vous avec 100 millions de volume d'affaires pour sa première année. À chaque révolution numérique, la marque est présente et participe à la transformation des usages des Français. Pour beaucoup d'entre eux, leur premier achat en ligne s'est fait sur Voyages-sncf.com. Trois ans plus tard, le groupe décide d'aller encore plus loin en instaurant la révolution du billet de train à imprimer chez soi.

En 2009, l'application mobile voit le jour, avec 1 million d'utilisateurs la première année. Quelques années plus tard, cette même application accompagne les Français dans un nouvel usage digital en créant le m-billet, un billet directement disponible dans l'application qui simplifie considérablement l'expérience client.

En 2016, OUI.sncf crée son propre assistant vocal intelligent, OUIbot, permettant aux voyageurs de consulter le prix d'un billet et les horaires... sans les mains. Une nouvelle manière d'accompagner les Français dans une nouvelle ère du digital : celle du conversationnel.

... PRÉCURSEUR ET CHAMPION DU E-COMMERCE

En 20 ans, l'expérience client n'a eu de cesse d'être simplifiée et enrichie pour basculer vers un site beaucoup plus « relationnel ». Les développements constants autour de la relation client, de l'offre mobile et du conversationnel permettent aujourd'hui à OUI.sncf (le nouveau nom de Voyages-sncf.com depuis 2017) d'offrir une expérience simple, fluide et complète sur tous les canaux. Il est par exemple possible de réserver un billet de train en conversant avec OUIbot depuis le site et l'application mais aussi depuis les principales interfaces plébiscitées par les utilisateurs. OUIbot est présent là où sont ses clients : Facebook Messenger, WhatsApp, l'Assistant Google, Amazon Alexa, etc.

Aujourd'hui, plus de 33 millions de trajets sont possibles sur OUI.sncf, grâce à l'ensemble des offres de transport SNCF (TGV INOUI, OUIGO, INTERCITÉS, TER, Eurostar, Thalys, TGV Lyria, etc.), une offre bus avec BlaBlaBus et Flixbus, mais aussi toutes les offres de covoiturage BlaBlaCar. Le site et l'application OUI.sncf embarquent également une multitude de services personnalisés pour simplifier les voyages : réservation d'hôtels, livraison de bagages à domicile, service Junior&Cie, Mon Chauffeur, l'espace OUI Pro, etc.



20 ANS, ÇA SE FÊTE !

A partir du 28 septembre prochain, OUI.sncf lance sa campagne client anniversaire (habillage site, newsletter, réseaux sociaux, jeu concours) : “Ça fait 20 ans qu'on vous dit OUI”.

20 ans que la marque voyage aux côtés des Français et elle ne compte pas s'arrêter en si bon chemin, car oui, le train a de l'avenir :

- Moins de CO₂ émis : le train est le meilleur compromis pour se déplacer rapidement tout en respectant la planète. En voyageant en train, vous émettez 32x moins de CO₂ qu'en voiture et 23x moins qu'en avion. Selon un sondage Ifop pour SNCF (juin 2020) : *64% des Français se disent prêts à privilégier le TGV à l'avion afin de réduire l'impact de leurs déplacements sur l'environnement.*
- Plus de temps disponible : vous pouvez partir et arriver directement en centre-ville, dans des gares multimodales.
- Plus de liberté : des milliers de destinations en France et en Europe sont accessibles en train pour vous permettre de changer d'air, tout en le préservant.
- Plus de facilité : avec la possibilité de combiner différents modes de transport, OUI.sncf vous accompagne partout. Combinez tous les modes de transports partagés pour être écologiques !

Du 28 au 30 septembre 2020, OUI.sncf invite ses clients à se rendre sur le site et ses réseaux sociaux où ils découvriront une plateforme de jeu avec un quizz de 5 questions sur l'histoire de OUI.sncf. Ils pourront alors tenter de gagner l'un des 20 weekends pour 2 personnes en France !



Plus d'information sur les [20 ans de OUI.sncf et e.Voyageurs SNCF](#)

À 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, ce nouvel ensemble s'appuie sur l'excellence technologique de son usine digitale et sur ses trois marques : 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 et son programme MaaS (Mobility as a Service), 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.

Pour plus d'informations : <https://www.oui.sncf/>

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 mobilité 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.

CONTACTS PRESSE E.VOYAGEURS SNCF :

Service de presse : contactpresse@oui.sncf

Publicis Sprint :

Virginie BUFFARD - virginie.buffard@publicissprint.com – 01 44 82 46 55

Léa ROOS - lea.roos@publicissprint.com – 01 44 82 45 49

Charlotte MARINÉ – charlotte.marine@publicissprint.com – 06 75 30 43 91