sncfconnect

SNCF
CONNECT
& TECH



SNCF CONNECT :
FACILITATEUR DE MOBILITÉS DURABLES,
POUR TOUS LES DÉPLACEMENTS,
POUR TOUS LES VOYAGEURS.



SOMMAIRE

LE MOT D'ANNE PRUVOT 3

SNCF CONNECT :

› Pensé pour faciliter les déplacements 4

• Zoom sur la mobilité urbaine 6

› Pensé pour voyager malin 8

› Pensé pour avoir la bonne info au bon moment 10

› Pensé avec et pour les utilisateurs 12

S'INSPIRER, ACHETER, VISITER, EXPLORER : idées d'escapades du premier au dernier kilomètre 14

SNCF CONNECT EN CHIFFRES 16



“

SNCF Connect est un service incontournable, adopté par les Français. Nos utilisateurs ne viennent pas seulement pour acheter des billets. Ils consultent l’application pour bien d’autres usages comme la recherche d'itinéraires et l'information voyageurs, devenus les premiers motifs d’utilisation de SNCF Connect.

Que ce soit pour voyager, se rendre sur son lieu de travail, pour une escapade en solo, en duo, en famille ou entre amis, l’engouement des Français pour le train n’a jamais été aussi fort.

Et, nous sommes fiers de les accompagner vers toujours plus de mobilités durables dans leurs déplacements du quotidien mais aussi leurs envies de voyage, bref leurs trajets de courte comme longue distance.

Pour cela, SNCF Connect s’enrichit en continu avec et pour ses clients. Nous proposons, par exemple, une soixantaine de réseaux de transports urbains en France. Notre démarche de co-construction, ancrée dans notre ADN, permet d’être au plus près des attentes et besoins de nos utilisateurs, notamment grâce à notre communauté Connect & Vous, la mobilisation des équipes sur le terrain et à nos partenaires.

Pensé pour simplifier les déplacements et faciliter l’accès aux alternatives à la voiture individuelle partout en France, SNCF Connect nous permet de participer activement au développement des mobilités durables. Je n’ai aucun doute que nous sommes dans la bonne direction. Nos collaborateurs sont mobilisés pour concevoir et enrichir SNCF Connect, qui reflète la haute expertise tech de notre entreprise et notre capacité d’innovation au service de nos utilisateurs et clients.

”

Anne Pruvot,
directrice générale de SNCF Connect & Tech

SNCF CONNECT...

PENSÉ POUR FACILITER TOUS SES DÉPLACEMENTS

SNCF Connect est le service digital tout-en-un pour favoriser les mobilités durables qui permet à chacun de planifier ses trajets et d'organiser ses sorties et escapades dans toute la France.

RECHERCHER UN ITINÉRAIRE POUR SES SORTIES (RESTAURANTS, MUSÉES...)



Avec quelques mots ou une phrase, on peut trouver son voyage en quelques secondes ! Grâce à l'intelligence artificielle de la barre de recherche, il suffit de formuler sa demande, en saisissant des mots-clés ou une phrase comme on le dirait oralement. Une adresse, une gare, un point d'intérêt, un lieu ou encore un numéro de train : le service indique le trajet à faire et il est aussi possible de l'afficher sur une carte pour mieux se repérer.

Bon à savoir

- Utiliser les filtres de recherche adaptés pour sélectionner le trajet en fonction des besoins spécifiques. Vous pouvez choisir le mode de transport et/ou la ligne qui correspond le mieux à votre destination. Ces filtres permettent d'éviter certaines correspondances ou encore de sélectionner un itinéraire sans escaliers pour un trajet plus accessible.

RÉSERVER SES TRAJETS EN TRAIN, BUS ET COVOITURAGE

Toutes les offres de SNCF Voyageurs : TGV INOUI vers la France et l'Europe (DB-SNCF en coopération, TGV INOUI France-Espagne, TGV INOUI France-Italie, TGV Lyria), Eurostar, OUIGO, INTERCITÉS, TER et Transilien mais aussi les trajets en bus de BlaBlaCar et FlixBus ainsi que des services de covoiturage sont disponibles.





FACILITER LES VOYAGES VERS LA GARE ET AVEC CORRESPONDANCE

Se rendre en gare ? Rien de plus simple avec un encart sur la page d'accueil de l'application qui s'affiche la veille et le jour du départ suite à l'achat de billets de train. En un clic, on accède à l'itinéraire et aux modes de transports à prendre.

Une correspondance prévue entre 2 gares différentes ? 30 min avant l'arrivée du premier train, SNCF Connect indique via un encart sur la page d'accueil de l'application, l'itinéraire le plus adapté pour se rendre à la gare suivante.

Allonger le temps de correspondance ? Il est possible d'allonger le temps de correspondance (15 min à 2h30) pour se donner plus de temps entre deux trains. Les propositions de voyage sont recalculées en fonction de la durée minimale choisie.

UNE EXPÉRIENCE DE MOBILITÉ FLUIDE DU 1er AU DERNIER KILOMÈTRE

Offre Taxi/VTC

Pour encore plus de fluidité, SNCF Connect s'associe à Uber afin d'intégrer son service de VTC directement dans l'application. Une première en France et en Europe pour le leader du secteur. Désormais, les voyageurs peuvent réserver leur course Uber juste après l'achat de leur billet de train, simplifiant ainsi leur organisation, anticipant leur arrivée en gare et assurant un trajet sans encombre jusqu'à leur destination finale.

Bon à savoir

- L'accès à cette offre se fait depuis l'onglet « Billets » de SNCF Connect, les utilisateurs peuvent accéder à l'offre « Taxi et VTC » pour réserver une course ou consulter leurs trajets passés et à venir. Après avoir renseigné leur destination, ils choisissent l'option Uber qui leur convient, accèdent aux détails de la course, contactent leur chauffeur si nécessaire et effectuent le paiement en toute simplicité.

Offre Location de voiture



L'offre de location de voiture, en partenariat avec Avis Budget Group, permet aux voyageurs de réserver un véhicule thermique, hybride ou électrique en toute simplicité.

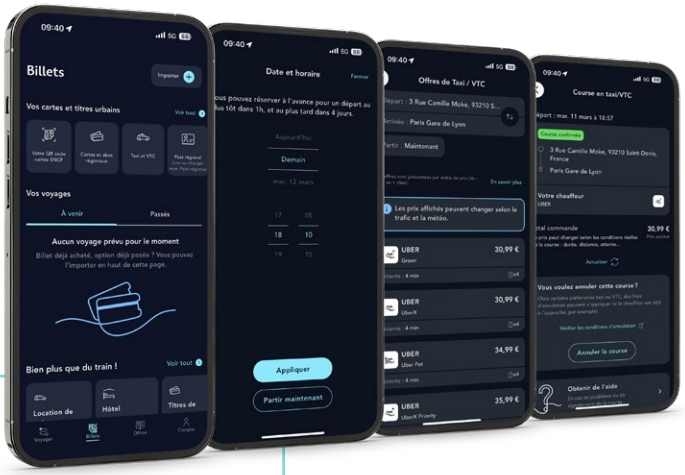
Grâce à SNCF Connect, l'achat d'un billet de train et/ou d'une carte de réduction permet de bénéficier de :

- -10% de réduction pour les détenteurs de billets de train ou d'une carte de réductions SNCF ;
- -15% de réduction pour les clients combinant un billet de train et une carte de réduction ;

En Europe, des remises allant jusqu'à -10% sur toutes les locations pour les détenteurs d'un billet de train acheté sur SNCF Connect.

Il est aussi possible de louer une voiture directement via SNCF Connect, sans billet de train, avec une remise partenaire de -5 % et jusqu'à -10 % sur présentation d'une carte de réduction.

Une solution idéale pour prolonger son voyage avec flexibilité.

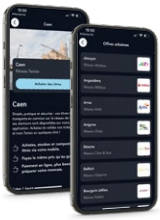


ZOOM SUR LA MOBILITÉ URBAINE

PARCE QUE LE VOYAGE NE S'ARRÊTE PAS EN GARE

DANS TOUTE LA FRANCE

ACHETER ET VALIDER DES TITRES DE TRANSPORTS URBAINS



Bus, tramway, navette, transport à la demande... une trentaine de réseaux urbains sont disponibles sur SNCF Connect. Plus de 2000 villes et communes couvertes.

Déployée en partenariat avec airweb, start-up française spécialisée dans la vente de titres de transport dématérialisés, cette offre facilite les déplacements en transport en commun, dans de nombreuses zones urbaines ou rurales, pour des visiteurs fréquents ou occasionnels.

Ce service permet directement sur son téléphone :

- d'acheter son titre de transport local (billet unique, carnet, forfaits ou passes périodiques…) ;
- de le valider via un QR code ;
- de le présenter au conducteur ou contrôleur si nécessaire.

Comment faire ? Il suffit de cliquer sur le raccourci « Titres urbains et régionaux » depuis la page d'accueil pour accéder à l'ensemble des offres urbaines et régionales, et ainsi choisir l'agglomération de son choix.

Bon à savoir : pour tout achat de billets de train vers l'une de ces destinations, une notification est envoyée à l'utilisateur 48h avant son voyage pour l'informer qu'il peut acheter directement sur l'application son titre de transport urbain avant son arrivée.

NOUVEAU SNCF Connect recense aussi les réseaux de transports urbains gratuits en France afin d'encourager cet usage.

Pour connaître les agglomérations concernées voir la carte page 7.

EN ÎLE-DE-FRANCE

RECHARGER SON PASSE NAVIGO

Fini les files d'attente devant les automates en début de mois, SNCF Connect propose de recharger son passe et/ou de le stocker directement sur son téléphone.

Pour le recharger, il suffit simplement d'apposer sa carte (Easy, Mensuelle ou Personnalisée) contre le dos de son téléphone et de suivre quelques étapes. Depuis l'onglet "Billets", choisir "Paris et sa région", puis "Recharger". 4 forfaits Navigo sont disponibles (Navigo Jour, Navigo Jeunes-Weekend, Navigo Semaine et Navigo Mois).

ACHETER LES TITRES IDFM

La majorité des détenteurs de smartphones Android[1] et iPhone peuvent se déplacer en Ile-de-France uniquement avec leur téléphone en main après avoir acheté et téléchargé sur leur smartphone rapidement et de manière sécurisée les différentes offres d'Île-de-France Mobilités : ticket unique (Métro-Train-RER, Bus-Tram, etc.), les tickets T+, les tickets OrlyBus et RoissyBus, les tarifs journaliers, les forfaits, etc.

Bon à savoir : besoin d'aide pour savoir comment recharger son passe avec son téléphone ou dématérialiser son titre de transport pour l'utiliser directement depuis son smartphone ? SNCF Connect accompagne ses clients avec des tutoriels, des FAQ ou encore un chatbot pour gagner du temps et adopter ces nouveaux modes de fonctionnement : https://www.sncf-connect.com/app/catalogue/description/ile-de-france-titres-de-transports.

[1] Service fourni par Île-de-France Mobilités, disponible sur la plupart des téléphones NFC à partir de la version Android 8, mais non compatible avec les abonnements Navigo Annuel et imagine R. Plus d'information : www.sncf-connect.com\app\catalogue\description\ile-de-france-titres-de-transports.

BUS, MÉTRO, TRAM :

RETROUVEZ LES TRANSPORTS URBAINS SUR SNCF CONNECT



Réseaux de transports urbains vendus

- **Réseaux de transports urbains gratuits :** Aubagne • Bernay • Bourges • Cahors • Calais • Carhaix • Castres • Châteaudun • Châteauroux • Compiègne • Crépy-en-Valois • Dinan • Dinard • Douai • Dunkerque • Figeac • Gaillac-Graulhet • Gap • Issoudun • Mayenne • Morlaix • Neuves-Maisons • Niort • Noyon • Péronne • Pont-Sainte-Maxence • Saint-Brévin • Saint-Flour • Saint-Vincent-de-Tyrosse • Senlis • Villefranche-de-Rouergue • Villeneuve-sur-Lot • Vitré

SNCF CONNECT...

PENSÉ POUR VOYAGER MALIN

Pour avoir l'esprit tranquille, SNCF Connect permet d'anticiper, de planifier et d'organiser au mieux son voyage et ses trajets de manière ultra personnalisée, avec les meilleures offres.



ÊTRE ALERTÉ POUR DISPOSER DES MEILLEURES OFFRES ET AVANTAGES

L'alerte Réservation

Un voyage prévu dans plus de deux ou trois mois ? Envie de planifier ses vacances ? Il est possible que certains trains ne soient pas encore disponibles à la vente. L'alerte Réservation permet d'être prévenu de l'ouverture de la vente des billets.

L'alerte Petits Prix

Que ce soit sur le site internet ou l'application, cette fonctionnalité permet de configurer des alertes pour des trajets spécifiques et de recevoir une notification et/ou un e-mail dès qu'un billet correspondant à la recherche est disponible à la vente.

Les alertes peuvent être personnalisées grâce à la prise en compte de la carte commerciale associée au compte client (Jeune, Senior, Adulte). De plus, une précision géographique améliorée permet de cibler uniquement la gare sélectionnée, permettant d'obtenir des résultats plus précis.

Le train souhaité s'affiche complet !

Avec cette alerte, SNCF Connect propose aux voyageurs de s'inscrire sur une liste d'attente quand le train souhaité par le voyageur s'affiche complet.

Lorsqu'une place ou des places se libèrent, une notification est envoyée au premier client de la liste d'attente, lui permettant de retrouver le billet directement ajouté à son panier. Il dispose alors d'un créneau d'achat limité entre 10 minutes et 2h en fonction de la date de départ de son train pour finaliser sa réservation. Cette fonctionnalité est valable pour un billet en aller simple sur OUIGO, OUIGO Train Classique, INTERCITÉS et TGV INOUI.

Bon à savoir : Bon à savoir : accessible pour un trajet simple, en solo ou à plusieurs (de 2 à 9 passagers), cette fonctionnalité a permis à 8 clients sur 10 alertés en 2025 de bénéficier d'une place libérée sur un train initialement complet.

L'alerte Résa MAX

Les clients détenteurs d'un abonnement MAX JEUNE et MAX SENIOR peuvent s'inscrire pour recevoir une alerte (e-mail ou notification) ou obtenir une réservation automatique afin que leur billet soit réservé pour eux, de façon proactive, en cas de place au tarif Max qui se libérerait. Environ 30 000 réservations automatiques sont effectuées chaque mois.

Bon à savoir : pour créer une alerte ou retrouver les alertes déjà créées, il suffit de se rendre sur son compte SNCF Connect à la rubrique "Achats".

PAYER COMME BON VOUS SEMBLE

SNCF Connect donne accès à plusieurs moyens de paiement dont :

Les Chèques-Vacances dématérialisés

Il est possible de régler ses voyages éligibles en utilisant le Chèque-Vacances dématérialisé proposé par l'Agence nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) : le Chèque-Vacances Connect.

Bon à savoir :

- seuls les Chèques-Vacances Connect sont acceptés sur SNCF Connect. Il est possible d'échanger ses Chèques-Vacances Classic en Chèques-Vacances Connect sur le site de l'ANCV (https://leguide.ancv.com). Le paiement par Chèque-Vacances Classic, au format papier, reste possible aux guichets et en boutique.
- Particulièrement plébiscité l'été, l'usage des Chèques-Vacances dématérialisés a poursuivi sa dynamique en 2025, avec une hausse de 49 % par rapport à l'été 2024, après avoir déjà plus que doublé l'année précédente.

Apple Pay

En un clic, il est possible de payer ses billets de train et titres de transports dont son passe Navigo avec IDFM sur l'écosystème iOS : IPhone, IPad et desktop Apple.

Bon à savoir : la solution Apple Pay représente plus de 20% des paiements des billets achetés en 2025. L'âge moyen des clients qui l'utilisent est de 30 ans.





PayPal

À partir de 30 euros ce moyen de paiement est utilisable pour payer ses billets de train. Il est également possible de payer 4x selon les conditions applicables par PayPal.

Alma

Avec notre partenaire Alma, les billets sont payables en plusieurs fois : en 3x pour tout paiement supérieur ou égal à 120 euros et en 4x pour tout paiement supérieur ou égal à 150 euros.

Bon à savoir : cette solution séduit des clients plus âgés (40 ans en moyenne) et principalement des groupes ou familles. Ce mode de paiement est particulièrement utilisé lors des ouvertures des ventes de billets de train par les transporteurs.

Pour encourager des déplacements domicile-travail toujours plus durables, SNCF Connect propose de les payer via les cartes budget mobilité d'Ayvens, Betterway, Pluxee et RoadMate. Un mode de paiement en plein essor qui séduit les salariés détenteurs de ces cartes, notamment chez les moins de 30 ans.

SNCF CONNECT...

PENSÉ POUR VOYAGER MALIN

SIMPLIFIER SES VOYAGES PROFESSIONNELS DEPUIS UN COMPTE CLIENT UNIQUE

Avec SNCF Connect, les voyageurs peuvent désormais gérer plus facilement leurs déplacements professionnels et personnels via un compte unique. L'Espace pro offre un accès rapide aux justificatifs d'achat, une personnalisation des reçus, l'envoi automatique par email et l'association du code entreprise.

L'ensemble de ces fonctionnalités sont disponibles dans l'Espace pro du compte client. Il suffit de sélectionner le motif de voyage professionnel pour afficher l'étiquette « Pro » lors de la réservation.

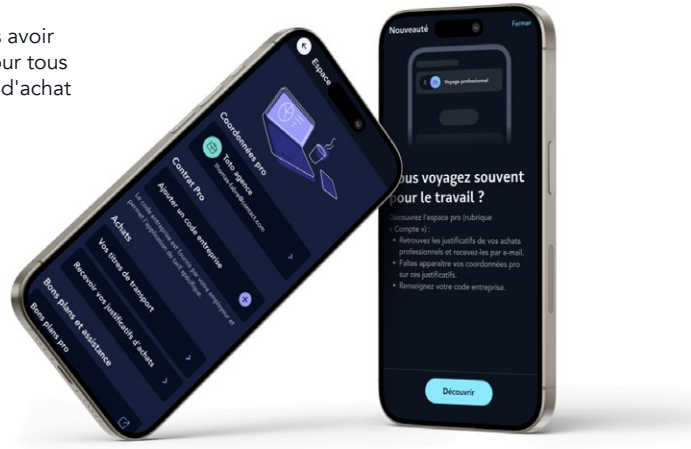
RENOUVELER FACILEMENT SES CARTES DE RÉDUCTION

Pour ne plus oublier de renouveler sa carte de réduction et ainsi bénéficier de prix avantageux, SNCF Connect alerte les clients ayant une carte commerciale SNCF arrivant à expiration et déjà enregistrée dans leur compte client. Ils sont directement notifiés sur la page d'accueil s'ils sont connectés à leur compte. L'alerte est présente un mois avant la date d'expiration et jusqu'à un mois après.

Bon à savoir : en cliquant sur l'alerte, le client confirme ses coordonnées en un clic et peut ainsi finaliser le renouvellement de sa carte de réduction.

JUSTIFICATIF D'ACHATS ET DE VOYAGE

Depuis l'onglet "Billets" et 24h après avoir effectué un voyage, il est possible pour tous les voyageurs d'obtenir un justificatif d'achat par email.





DÉCOUVRIR TOUTES LES NOUVEAUTÉS

Pour guider les utilisateurs du site ou de l'application, SNCF Connect a développé une série de tutoriels pratiques pour voyager serein : de nombreux services (voyages en train, itinéraires urbains, information en temps réel, trajets du quotidien) seront valorisés via des tutoriels vidéo pratiques. Et pour valoriser chaque nouvelle fonctionnalité majeure qui arrive sur l'application, une mise en avant sera faite via des tutos simples accessibles dès la page d'accueil de l'application après mise à jour.

POUR UN ACCOMPAGNEMENT ENCORE PLUS PERSONNALISÉ

Via le compte client unique "Mon identifiant SNCF", il est possible de centraliser toutes ses préférences, les cartes, les trajets favoris, les préférences de paiement ou encore ses compagnons de voyage.

PARTAGER SON VOYAGE

Après la validation de la commande, il est possible d'enregistrer directement son voyage dans son agenda (sur ordinateur ou téléphone). Il est aussi possible de le partager avec ses proches pour leur transmettre tous les détails directement depuis SNCF Connect.

CONNAITRE LES SERVICES EN GARE

Retrouver dans "Billets" les différents services disponibles dans les gares éligibles : location de voiture, consignes, wifi...

SNCF CONNECT...

PENSÉ POUR AVOIR LA BONNE INFO AU BON MOMENT

Être informé sur toute la ligne !
SNCF Connect accompagne les voyageurs pour connaître l'état du trafic en temps réel dans toute la France.

L'INFO TRAFIC EN TEMPS RÉEL

Pour visualiser en un coup d'œil l'état du trafic, suivre les éventuelles perturbations en cours (incident, travaux, etc.) et recevoir des alertes et notifications directement sur SNCF Connect, rien de plus simple. On peut :

Paramétrer des alertes sur ses itinéraires favoris pour être informé des éventuelles perturbations du trafic avant de partir.

Visualiser le détail des lignes où le trafic est perturbé (incident, travaux, etc.) depuis la rubrique "Info trafic et réseaux". En 1 clic, l'utilisateur peut consulter plus simplement :

- l'info trafic mais aussi les plans des réseaux et lignes en Île-de-France, par région ou sur les grandes lignes ;
- les travaux en Île-de-France et par région, selon les périodes qui l'intéressent grâce au calendrier.

Importer dans l'application ses billets TGV INOUI, INTERCITÉS, OUIGO et TER achetés chez un autre distributeur, pour recevoir des notifications sur son train.

CENTRE DE NOTIFICATIONS

Alertes, messages… Nouveauté sur la page d'accueil pour accéder à l'ensemble de ses notifications.

Pour faciliter l'accès à l'information, il est possible de filtrer les notifications selon 4 catégories : "vos alertes", "messages", "bons plans", "vos trajets", pour être redirigé vers la page correspondante et de marquer les notifications comme "lues" ou de les supprimer.



UN ACCOMPAGNEMENT OPTIMISÉ POUR DES TRAJETS PLUS FLUIDES ET ACCESSIBLES

Filtre "Accès sans escaliers" pour les trajets urbains

Pour faciliter l'accès aux mobilités durables, ce filtre, lorsqu'il est activé, permet aux utilisateurs lors de leur recherche d'itinéraire urbain de voir un trajet possible avec un accès aux quais de plein pied ou via un ascenseur.

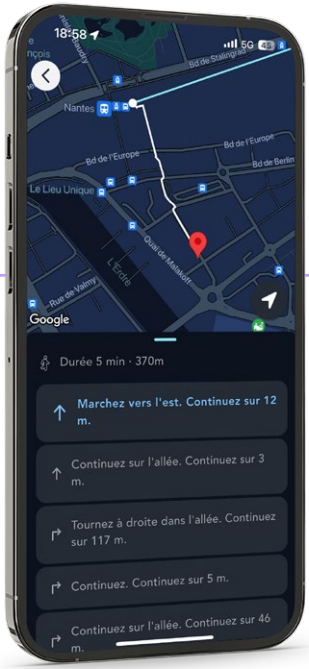
Pour proposer cette fonctionnalité, SNCF Connect s'appuie sur les données d'accessibilité aux transports que les opérateurs locaux de transports urbains mettent à disposition en opendata conformément à la réglementation.

Le guidage piéton en temps réel

De son côté, le guidage piéton en temps réel optimise les trajets porte-à-porte grâce à une navigation fluide et détaillée. Cette fonctionnalité utilise la géolocalisation (si activée par l'utilisateur) pour fournir un tracé précis du parcours, avec une carte plein écran, un recalcul automatique en cas de changement et des indications claires, comme les numéros de ligne de métro. Un service pensé pour accompagner les voyageurs du premier au dernier mètre, y compris pour des trajets 100% piétons jusqu'à 30 minutes de marche.

Horaires en gare

Accessible via Widget ou directement depuis la page d'accueil de l'application, cette fonctionnalité permet de visualiser les horaires des prochains départs et arrivées (des trains, métros, bus, noctilien, tramway) depuis la gare de son choix : les gares SNCF comme les gares du réseau de transports en Île-de-France.



SNCF CONNECT...

PENSÉ POUR AVOIR LA BONNE INFO AU BON MOMENT

Être informé sur toute la ligne !
SNCF Connect accompagne les voyageurs pour connaître l'état du trafic en temps réel dans toute la France.

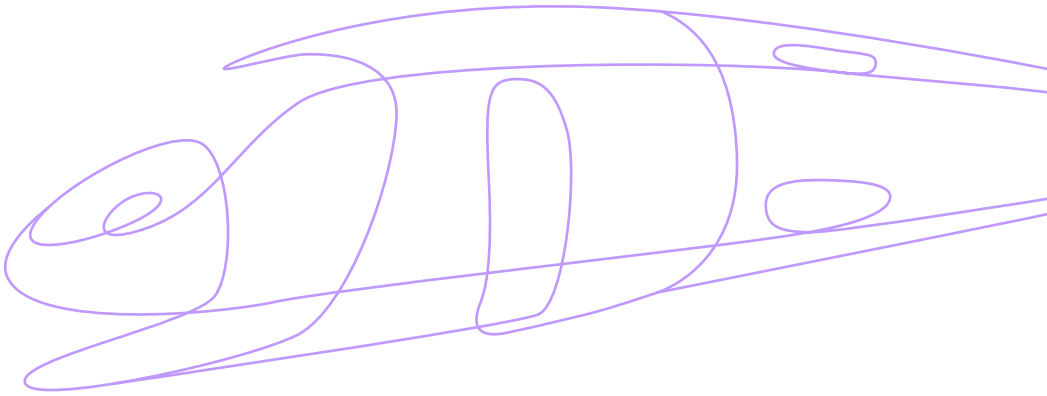
ENRICHI



REPÈRE À QUAI ET COMPOSITION DES TRAINS

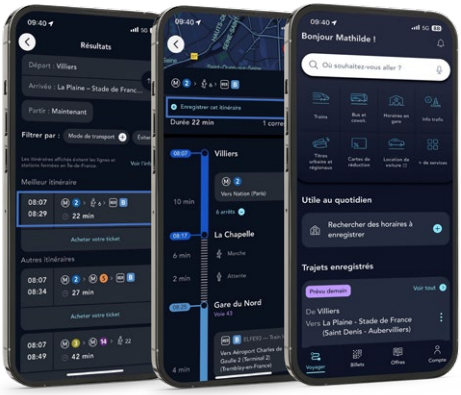
Un aperçu réaliste des trains, pour savoir où se positionner sur le quai. Le jour de son voyage, la composition des trains permet de retrouver facilement son train et sa voiture. Cette fonctionnalité apparaît lorsque l'on consulte les détails de la commande. Elle permet d'obtenir la composition de son TGV INOUI ou du TER (nombre de rames, sens de la marche...) et les services à bord (accessibilité, prises, emplacements vélo...) ainsi que la longueur des trains sur la majorité des Transilien.

Bon à savoir : Affichage des repères à quai disponible directement depuis l'onglet "Billets" le jour du départ pour 33 gares pilotes (Lille Europe, Aéroport Charles de Gaulle, Marne la Vallée, Strasbourg, Lyon Part Dieu, Avignon TGV, Aix en Provence, Toulon, Bordeaux Saint Jean, Nantes et Montpellier Saint Roc, Angoulême, Belfort-Montbéliard TGV, Béziers, Champagne-Ardenne TGV, Dijon, Laval, Le Mans, Massy TGV, Mulhouse Ville, Nîmes Centre, St-Pierre des Corps, St Brieuc, Valence TGV, Besançon Franche-Comté TGV, Marseille St-Charles, Narbonne, Nice, Paris Gare de Lyon, Paris-Nord, Poitiers, Sète).



ENREGISTRER SES TRAJETS FAVORIS

Cela permet d'afficher en 1 clic ses trajets longues et courtes distances directement depuis la page d'accueil avec l'onglet "Vos itinéraires" pour gagner du temps. Le voyageur reçoit ensuite en temps réel l'information trafic tout au long de son parcours, comme des alertes sur les éventuels travaux ou perturbations.





OÙ MONTER

Savoir où se placer et se positionner sur le quai lorsque l'on utilise les transports urbains en Île-de-France. Un vrai plus pour optimiser son parcours de correspondance et monter ou descendre au bon endroit.

SNCF CONNECT...

PENSÉ AVEC ET POUR LES UTILISATEURS

Faire vivre l'engagement de SNCF Connect de faciliter tous les déplacements, petits et grands, de bout en bout, c'est répondre à leurs différentes attentes et besoins tout en les accompagnant où qu'ils soient et quelle que soit leur aisance digitale.

RELATION CLIENTS

Le conversationnel en 1ère intention



Qualité, écoute et proximité. Pour accompagner les utilisateurs à chaque étape du voyage et quelle que soit leur préférence, le service relation client est disponible sur plusieurs canaux : téléphone, réseaux sociaux, chatbot, e-mail, messagerie In-App, etc. et notamment accessible depuis l'application en tapant depuis la barre de recherche "service client".

FAQ, tutos vidéo, l'espace d'aide en ligne sur le site est également une source d'informations pertinentes pour les clients.

ECOUTE CLIENTS

Échanges, évaluations, idéations



Enquêtes dédiées, ateliers clients, réseaux sociaux, sites d'avis de consommateurs, opérations terrains avec les collaborateurs afin d'échanger directement avec les clients, etc. autant de façons de recueillir des idées, retours, impressions, besoins pour enrichir et faire évoluer SNCF Connect.



+10 millions

de verbatims analysés en 2025



À RETENIR

- **Un service client basé en France avec plus de 150 conseillers labellisé Marque de Garantie "AFRC Relation Client 100% France"**, qui garantit aux clients une meilleure connaissance des offres et règles des transporteurs distribués afin de les accompagner de la manière la plus personnalisée possible.
- **20% d'utilisateurs passent par la messagerie In-App.** C'est le 2ème canal préféré après le téléphone.

Elu Service Client de l'année

dans la catégorie "Plateforme de Réservation" en 2024, 2025 et 2026

CO-CONSTRUCTION CLIENTS

Échanger et partager des idées pour imaginer et tester les produits et services de la mobilité de demain.

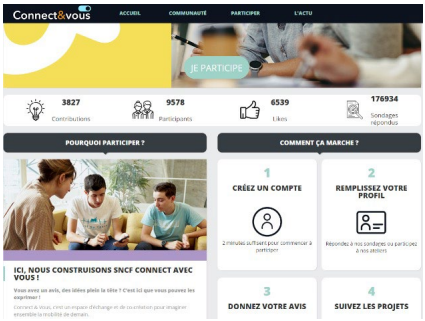
Parti pris unique dans le secteur de la mobilité, SNCF Connect a une plateforme communautaire constituée de clients et appelée Connect & Vous visant à faire découvrir et tester en avant-première le développement de nouvelles fonctionnalités sur SNCF Connect mais aussi imaginer de nouveaux services.

L'objectif ? Recueillir des suggestions, des idées, des retours et écouter les besoins et attentes des voyageurs, afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

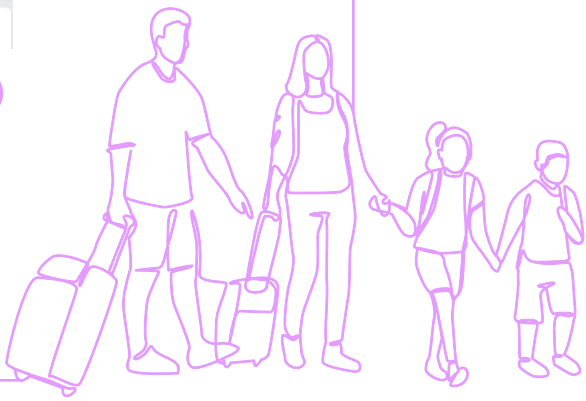
+ de 12 000 membres

La communauté Connect & Vous a ainsi impulsé le développement de nouvelles fonctionnalités comme :

- l'horaire en gare, disponible en un simple clic ou widget sur Android ;
- l'ajout de filtres pour les recherches de billets ;
- l'enrichissement des moyens de paiement disponibles ;
- la mise en favori d'un itinéraire, une adresse ou un horaire.



www.vous.sncf-connect.com



S'INSPIRER, ACHETER, VISITER, EXPLORER :

IDÉES D'ESCAPADES DU PREMIER AU DERNIER KILOMÈTRE

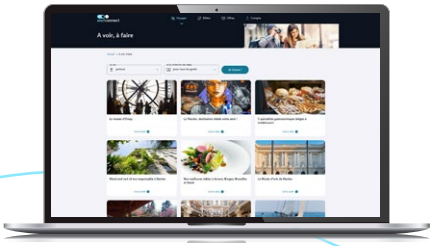
Se déplacer de bout en bout avec des modes de transport moins émetteurs de CO2 est à portée de main grâce à la possibilité d'utiliser son téléphone via SNCF Connect comme titre de transport pour les différents transporteurs ferroviaires comme TGV INOUI, TER, OUIGO, INTERCITÉS ou encore un tram, un bus ou un métro dans plusieurs agglomérations françaises.

Bord de mer, Montagne ou Campagne ? Destination gastronomique, sportive ou culturelle ?

Envie d'assister au Festival international du film d'animation d'Annecy ? De vous transformer en chasseur de tornade depuis le Futuroscope ? De vous plonger dans les secrets de fabrication des célèbres eaux-de-vie au Musée des Arts du Cognac ? Ou encore de participer au festival des Eurockéennes de Belfort ?

Le choix ne manque pas !

Escapades inspirées, déplacements facilités, et mobilités durables plébiscitées, sont autant d'ingrédients réunis pour un dépaysement garanti ! Car peu importe ses envies, SNCF Connect permet de faciliter tous les déplacements partout en France en tant que service tout-en-un des mobilités.



En quête de plus d'inspiration ?

SNCF Connect propose des conseils pratiques, des activités incontournables ou originales et des idées de voyages pour ses prochains week-ends en solo, en amoureux, entre amis ou en famille. Hébergement écoresponsable, city-break, vacances au vert... Il y en a pour tous les goûts. On retrouve l'ensemble des bonnes idées dans la rubrique "Guide de voyage" sur le site.

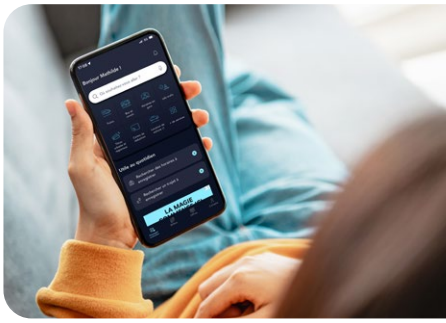
Bon à savoir : pour donner des idées de séjours et activités partout en France, dans tous les territoires, ainsi qu'en Europe, près de 3 000 articles sont disponibles sur les pages suivantes :

"Où voyager en France, en Europe"
https://www.sncf-connect.com/ou-partir

"Voyager selon vos envies"
https://www.sncf-connect.com/article

NE MANQUER AUCUN BON PLAN

À la recherche de la meilleure offre pour un prochain voyage en train ?
SNCF Connect regroupe une sélection des meilleures offres du moment, petits prix et bons plans. Pour ne plus passer à côté des offres proposées, une seule page :
https://www.sncf-connect.com/train/bons-plans



UNE EXPERIENCE DE VOYAGE SUR MESURE AVEC ALL

Besoin d'un hébergement pour votre séjour ? ALL, la plateforme de réservation et programme de fidélité de Accor, est disponible depuis mai 2024 sur le site et l'application de SNCF Connect, afin d'offrir aux voyageurs une expérience de réservation d'hébergement fluide et intégrée dans le cadre de leurs déplacements.

Les utilisateurs se verront proposer les établissements hôteliers de ALL.com, à l'issue d'une réservation de train ou en cliquant depuis l'encart "Bien plus que du train" sur l'application ou depuis les onglets "Voyager" ou "Offres" du site.
Tout au long de leur parcours, les voyageurs pourront organiser leur séjour en quelques clics, de manière transparente et fluide.

4 BONNES RAISONS DE REJOINDRE LA #TEAMTRAIN

1. **Profiter tout en voyageant :** se relaxer, lire, regarder sa série préférée, jouer avec ses enfants, se restaurer, etc. Autant d'activités possibles pendant le trajet.
2. **Découvrir la France autrement et contempler le paysage derrière la fenêtre :** vues spectaculaires sur la mer, les montagnes, depuis un viaduc ou encore à flanc de falaise. Le voyage commence dès le train !
3. **Limiter son impact sur la planète grâce à un petit geste**, celui de choisir un mode de transport moins émetteur de CO2.
4. **Adopter la tendance émergente du *train-bragging* :** 63% des voyageurs déclarent choisir prendre le train pour des raisons écologiques et parmi eux 95% affirment être fiers de privilégier ce mode de transport durable lors de leurs voyages.

SNCF CONNECT...

EN 2025

UN SERVICE DANS LA POCHE D'1 FRANÇAIS SUR 3



1,6
MILLIARD
DE VISITES
SOIT +10% EN UN AN



17,2
MILLIONS
DE CLIENTS
(+4% VS 2024)



233
MILLIONS
DE BILLETS VENDUS
(+3% VS. 2024)

PERMETTANT DE LIMITER LES ÉMISSIONS DE CO2e

- **Près de 2 billets sur 3 achetés sur l'application.**
- Jusqu'à 10 TGV remplis par minute au plus fort des pics de vente !



54,9
MILLIARDS
DE KMS PARCOURUS
EN TRAIN PAR NOS CLIENTS



7,6
MILLIONS
DE TONNES DE CO2e ÉVITÉS
EN CHOISISSANT LE TRAIN...*

SOIT



L'ÉQUIVALENT DE L'EMPREINTE CARBONE ANNUELLE MOYENNE DE

800 000
FRANÇAIS

* https://www.sncf-connect.com/ma-retrainspective_mentions-legales

LES USAGES SE DIVERSIFIENT

16%

des consultations sur SNCF Connect **concernent la recherche d'itinéraires porte-à porte**

148

millions de visites sur l'application sur les **fonctionnalités information voyageurs**
(+20% vs. 2024)

UN FORT ESSOR DE LA MOBILITÉ DE PROXIMITÉ

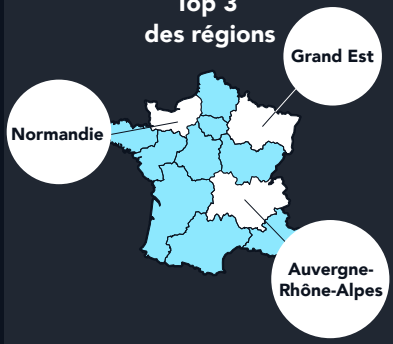
DIGITALISATION DE L'OFFRE RÉGIONALE

Près de

1 place sur 2

est pour un TER

Top 3 des régions



DIGITALISATION DE L'OFFRE URBAINE

Une 30aine

de réseaux de transports urbains, dont celui d'Île-de-France Mobilités, vendus sur l'application SNCF Connect

Forte croissance des ventes de titres urbains

x4

en Île-de-France versus 2024
et quasiment **x2** en région.

Tops réseaux hors IDF en 2025 :

Tours **Annecy** **Orléans**

LE SAVIEZ-VOUS ?

LE PETIT + QUI FAIT BEAUCOUP



Un Rien C'est Tout : envie de soutenir un projet solidaire ? Un geste pour la bonne cause ? Grâce au partenariat avec l'association Un Rien C'est Tout, les voyageurs peuvent faire un don d'1€ avant de finaliser leur achat sur le site ou l'appli SNCF Connect. La somme collectée est reversée à l'association qui finance des projets autour de 4 grandes causes : le droit à la dignité, l'enfance, la santé et l'environnement.



SNCF CONNECT devient partenaire officiel de Disneyland Paris.
Signé en 2025, ce partenariat d'une durée de 5 ans a pour ambition d'offrir aux visiteurs de Disneyland Paris une expérience enrichie, en facilitant l'accès et la réservation de différentes solutions de déplacements plus durables incluant les déplacements courtes distances en Île-de-France (RER, métro, bus…) et la longue distance depuis la France et l'Europe (train, car, covoiturage…) via SNCF Connect pour une clientèle française et internationale.



L'enrichissement et l'évolution en continu de SNCF Connect, toujours avec et pour les voyageurs, plaisent aux utilisateurs !
Les taux de satisfaction des utilisateurs du site et de l'application sont en croissance et les notes de satisfaction dans les stores sont sur Apple Store de 4,6/5 et sur Android de 4,5/5.



SNCF Connect,
plus durable et plus accessible
Dans une démarche de réduction de l'empreinte énergétique et d'éco-conception, le site comme l'appli, s'affichent en mode bleu nuit. Pour une meilleure accessibilité et confort de lecture, un mode "paysage" pour l'application et la fonction "police dynamique" peuvent être activés afin d'augmenter la taille des caractères.



L'innovation au service des mobilités durables.
SNCF Connect & Tech est un leader du numérique et du e-commerce français avec son service SNCF Connect, service unique et augmenté par des technologies de rupture.
Un fonctionnement 100% Cloud permet par exemple plus d'agilité et de souplesse dans la gestion et la consommation des différentes briques techniques composant l'application. L'utilisation de la technologie Flutter permet d'optimiser tous les développements pour l'application, que ce soit sur Android ou iOS. Une première en France à cette échelle.

À PROPOS DE SNCF CONNECT

SNCF Connect est un site et une application proposant un service tout-en-un des mobilités durables, conçu et développé par SNCF Connect & Tech. Avec plus d'1,6 millard de visites et 233 millions de billets vendus en 2025, SNCF Connect permet de gérer ses déplacements de bout en bout en proposant aux voyageurs de rechercher leurs itinéraires, retrouver leurs titres et billets de transport (train, bus, transports en commun) ainsi que les infos trafic sur les trains et différentes lignes de transports. Un service tout-en-un personnalisable pour répondre aux différents besoins des voyageurs lors de leurs déplacements. Lancé le 25 janvier 2022, SNCF Connect évolue avec et pour ses clients, notamment grâce à la communauté Connect & Vous (www.vous.sncf-connect.com) composée de plus de 12 000 membres. Pour en savoir plus : www.sncf-connect.com

À PROPOS DE SNCF CONNECT & TECH

SNCF Connect & Tech, filiale privée de SNCF Voyageurs, est le leader du numérique et du e-commerce français dans le secteur des mobilités. SNCF Connect & Tech a pour ambition d'innover pour rendre les mobilités durables accessibles à tous à travers 2 propositions de valeur. D'une part, SNCF Connect, l'agence de voyages et plateforme incontournable tout-en-un des mobilités durables, qui simplifie les trajets de millions de voyageurs, en rendant chaque étape du voyage plus fluide et responsable. D'autre part, Tesmo, la marque des activités d'éditeur de solutions de mobilité et de services numériques pour tous les acteurs de la mobilité, entreprises et collectivités. En 2024, SNCF Connect & Tech a réalisé un chiffre d'affaires de 406 millions d'euros (+8,5% vs 2023). La tech company référente des mobilités s'appuie, pour l'ensemble de ses ctivités, sur l'expertise de plus de 1 300 collaborateurs basés à Lille, Nantes et Saint-Denis. Pour en savoir plus : www.sncf-connect-tech.fr

CONTACTS PRESSE

Service de presse SNCF Connect & Tech :
contact_presse@connect-tech.sncf

SNCF VOYAGEURS

SNCF CONNECT & TECH

sncfconnect