

SIMONE, LA VOIX DE SNCF DEVIENT PORTE-PAROLE DES 5 MILLIONS DE VOYAGEURS QUOTIDIENS DU TRAIN

SAINT-DENIS, LE 11 JUILLET 2018

Simone Hérault, la voix de la SNCF à qui l'on doit plus d'un milliard d'annonces dans les gares depuis plus de trente ans, devient dès le 13 juillet la porte-parole des clients sur Twitter pour améliorer l'information voyageur.

#ALLOSIMONE

SNCF est l'une des entreprises les plus commentées sur les réseaux sociaux avec plus de 28 000 mentions quotidiennes.

Lors de son voyage, un client constate une incohérence, une anomalie, une absence d'information ? Dès le 13 juillet, il lui sera désormais possible de le faire remonter en faisant appel à Simone sur Twitter via le hashtag **#AlloSimone**. Personnalité préférée des cheminots, c'est elle qui les interpellera ensuite au nom des clients.

Les tweets utilisant ce hashtag feront ainsi l'objet d'une réponse en temps réel, comme le fait d'ores-et-déjà @sncf, pour assurer le client de la bonne prise en compte de son message.

Tous ces tweets seront ensuite triés par thème (annonces à bord, écrans en gare, cohérence de l'information...) puis adressés aux services SNCF concernés. Une fois la cause du dysfonctionnement identifiée et le délai de correction estimé, Simone s'en fera l'écho.

En fonction de la réponse apportée, l'avatar de Simone apparaîtra dans un environnement contextualisé, dans une gare, dans une tour de contrôle ferroviaire ou encore au sein d'une salle de crise opérationnelle.

Simone ne pourra naturellement pas répondre personnellement à chacun des 5 millions de voyageurs quotidiens de la SNCF. Mais grâce aux 50 community managers impliqués dans ce dispositif, elle fera remonter chaque message auprès des responsables des gares, des TGV, des Intercités, des TER ou des lignes Transilien pour que soient résolus au plus vite les problèmes constatés par les voyageurs.

Simone Hérault, cette voix si familière des Français, va ainsi endosser un rôle inédit d'intermédiaire entre SNCF et ses clients pour l'ensemble des sujets liés à l'information voyageur.

SIMONE HÉRAULT, DE LA VOIX À L'IMAGE

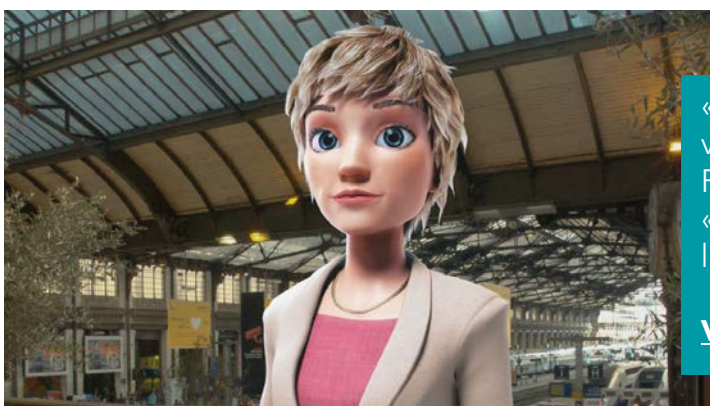


Simone Hérault - crédit Maxime Huriez

Quiconque est un jour entré dans une gare au cours des trente dernières années connaît sa voix. Simone Hérault est depuis 1982 la voix de la SNCF qui, partout en France, vous annonce les départs et les arrivées des trains.

Aujourd'hui la voix devient un visage. Sur les réseaux sociaux, en format 3D Motion Capture pour mieux informer encore les millions de voyageurs qui chaque jour prennent le train.

Son personnage portera ainsi la voix des clients pour améliorer l'information voyageur. C'est elle également qui portera ensuite les messages et preuves des actions correctrices de l'entreprise.



Le nouvel avatar 3D de Simone - porte-parole des voyageurs

« Vous êtes face à deux panneaux qui vous donnent des infos contradictoires... Prévenez-moi »,
« Vous constatez des incohérences dans l'appli... Avertissez-moi »...

VIDÉO DE PRÉSENTATION #ALLOSIMONE

Simone Hérault : « Tout le monde a envie que ça s'améliore, les cheminots comme les voyageurs. J'avais envie de participer à cet effort. C'est mon côté service public pour tous les publics. »

#ALLOSIMONE : UN HASHTAG DÉDIÉ POUR INTERPELLER LA NOUVELLE PORTE-PAROLE DES CLIENTS SUR L'INFORMATION VOYAGEURS

À PROPOS DU GROUPE SNCF

SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de transport de voyageurs et de logistique de marchandises avec 33,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2017, dont un tiers à l'international. Avec son socle ferroviaire français et riche de son expertise d'architecte de services de transport, le Groupe emploie 270 000 collaborateurs dans 120 pays. Son objectif est d'être la référence de la mobilité et de la logistique en France et dans le Monde. SNCF couvre 6 grands métiers : SNCF Réseau (gestion et exploitation du réseau ferroviaire français), les Mobilités quotidiennes (Transilien en Île-de-France, TER en régions et Keolis en France et dans le monde), le Voyage longue distance (TGV inOUI, OUIGO, Intercités, Eurostar, Thalys, OUIBUS, etc. et la distribution avec OUI.sncf), SNCF Gares & Connexions (gestion et développement des gares), SNCF Logistics (transport et logistique de marchandises au niveau mondial avec notamment Geodis, Fret SNCF et Ermewa) et SNCF Immobilier (gestion et valorisation des actifs immobiliers et fonciers).

+ Pour en savoir plus, [sncf.com](https://www.sncf.com)

CONTACT PRESSE

01 85 07 89 89 • @Groupe_SNCF