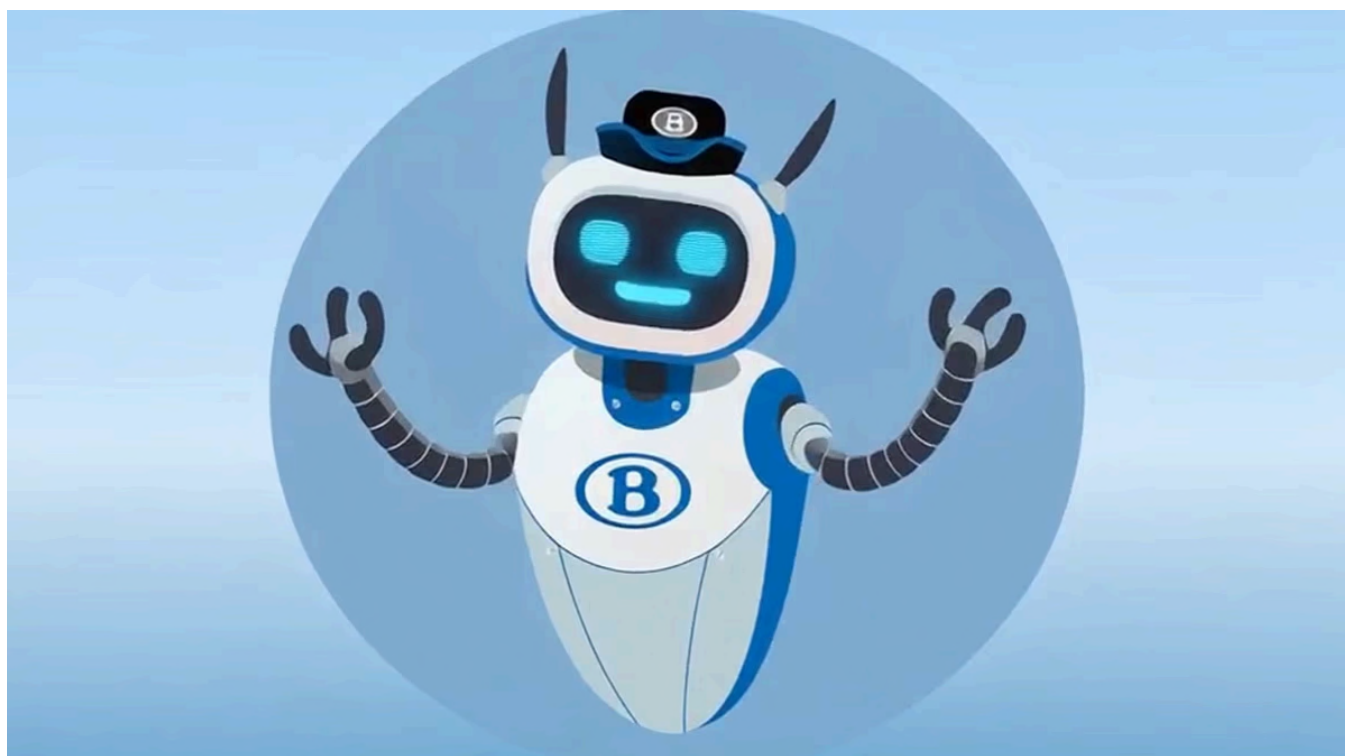




# La SNCB lance Mobi 2.0 : une IA plus intelligente pour les voyageurs

21 janvier 2026



La SNCB franchit une nouvelle étape dans ses services digitaux avec le lancement de Mobi 2.0, la nouvelle version de son assistant virtuel. Cette nouvelle génération utilise la technologie d'IA générative et offre aux voyageurs une assistance efficace, rapide et plus intuitive 24h/24 et 7j/7. Il s'agit de l'une des premières applications d'IA générative à grande échelle en Belgique dans le secteur des services publics.

## **Plus intelligente, plus rapide et plus fiable**

Depuis 2020, la SNCB utilise un assistant virtuel, appelé "Mobi", qui gère environ 30 000 conversations par mois. Avec Mobi 2.0, le service aux voyageurs passe à un niveau supérieur. Alors que la version précédente reconnaissait correctement 65 % des questions, le nouvel assistant virtuel comprend désormais plus de 99 % des questions, même en cas de fautes d'orthographe, de phrases longues ou de formulations complexes. Grâce à l'IA générative, les conversations sont beaucoup plus naturelles, moins dépendantes de scripts et mieux adaptées à la manière avec laquelle les voyageurs communiquent réellement.

Les voyageurs bénéficient en outre de réponses immédiates dans quatre langues (FR/NL/DE/EN) et sur plusieurs canaux : le site internet SNCB.be, Messenger et WhatsApp. Cette année, Mobi 2.0 sera également disponible dans l'app SNCB.

## **Mobi 2.0 vient renforcer les équipes du service clientèle**

Mobi 2.0 offre un moyen efficace de répondre rapidement et avec précision aux questions fréquentes, simples et souvent urgentes des voyageurs, telles que des informations sur les itinéraires, les correspondances, les retards ou les tarifs. Cela profite non seulement au client, mais aussi aux équipes du service clientèle car cela leur permet de se concentrer pleinement sur d'autres questions exigeant davantage d'expertise, d'empathie ou de jugement humain, comme les dossiers complexes, les situations particulières et les remboursements.

Cette répartition intelligente des tâches permet également de traiter un nombre croissant de questions, en phase avec l'augmentation attendue du nombre de voyageurs de loisirs. Lorsqu'une question est trop complexe ou qu'elle nécessite une approche personnalisée, Mobi 2.0 la transfère automatiquement à un membre du personnel de la SNCB. Le client continuera donc de recevoir une réponse personnalisée lorsque c'est nécessaire.

L'assistant virtuel dispose de plusieurs niveaux de sécurité contre l'usage d'un langage incorrect ou inapproprié. Il fonctionne ainsi dans un environnement

SNCB entièrement fermé et il est enrichi de toutes les informations commerciales de l'entreprise.

## Projet innovant et à grande échelle

Mobi 2.0 est le tout premier projet d'IA générative à grande échelle de la SNCB dédié au service à la clientèle et sert de modèle pour les futures applications d'IA au sein de l'entreprise. Grâce à cet outil, la SNCB continue de développer un service moderne, fiable et orienté client. La technologie est prête à être étendue, tant en termes de fonctionnalités que de canaux, et constitue une base pour les futures applications d'intelligence artificielle qui verront le jour au sein de l'entreprise.



**Tom Guillaume**

Porte-parole SNCB

✉ [tom.guillaume@sncb.be](mailto:tom.guillaume@sncb.be)

**Partager**



Partager : LinkedIn



Partager : Facebook

 Copier l'URL

## À propos de la SNCB

**En route. Vers mieux.** La SNCB, l'opérateur du transport voyageurs en Belgique, veut être le choix évident pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins de mobilité. Employeur majeur en Belgique et acteur incontournable de la mobilité, la SNCB poursuit ses investissements pour un transport tourné vers le client, ponctuel, sûr et confortable. Les équipes de la SNCB s'activent au quotidien pour offrir convivialité et fonctionnalité dans les gares, favoriser les connexions intermodales, entretenir et renouveler les trains et amener les voyageurs de manière fiable à leur destination. Elles placent, chaque jour, le voyageur au centre de leurs préoccupations.

## Contact

[www.sncb.be](http://www.sncb.be)

[Demandes de renseignements personnels](#) [Arrêter d'utiliser les cookies](#)