

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015



COMMISSION AIR



Réunion du 9 avril 2015

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

Etaient présents :

- MMes ARMANHAC – BAAL – BEAUMONT – PROUST
- MM. BILLEREY – DARIOT - DE GOUTTES – DHENNE – FAUCON – GUILLON – LUSSIER – ROUSSEL

Etaient excusés :

- Mmes BARBIER – CAHUZAC - SASSET – SERYES
- MM. DANDREA – GAMEIRO - GOMPERTZ – JEAN-RICHARD – MEYNARD.

Ordre du jour :

- Intervention des représentants d’AIR France et de HOP
- Position de la distribution sur les programmes de fidélisation des compagnies aériennes
- Questions diverses.

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

Christine BAAL remercie les membres de la Commission AIR de leur participation à cette réunion qu'elle présidera en l'absence de Valérie SASSET.

Avant de rencontrer les représentants d'AIR France, elle souhaite évoquer un certain nombre de sujets en interne.

Communication BSP :

Elle fait part du communiqué de IATA sur la suspension des compagnies AIR SENEGAL, YEMENIA AIRWAYS et EUROLOT et sur la marche à suivre compte tenu des procédures qui diffèrent selon les compagnies, en particulier pour les agences payant par prélèvement.

F. DARIOT souhaiterait que le SNAV puisse faire un message officiel aux agences sur ce type de défaillances.

Juridiquement, le SNAV n'est pas en droit de communiquer sur ce point car il pourrait être accusé de participer à la défaillance de la compagnie.

Résultats BSP :

Les résultats du mois de mars sont un peu meilleurs que les mois précédents mais la tendance au niveau touristique est à la baisse. Il n'y a pas de reprise claire du marché.

Globalement, la part du marché des AGV tourne autour de 55 %. A noter que la valeur du billet d'avion a perdu 20 % en 5 ans.

UIP (Unité d'Informations des Passagers) :

Christine BAAL fait part du projet du Ministère des Affaires Etrangères pour la création d'un PNR aérien en vue de collecter les données des passagers.

230 compagnies sont concernées au total. 30 devront se mettre en conformité d'ici la fin de l'année. Pour les autres compagnies, la mise en conformité est prévue pour 2017.

Si pour les billets individuels, cette mesure ne pose pas de problème compte tenu que ces données sont déjà incluses dans les dossiers, il n'en va pas de même pour les TO et GROUPES dont les systèmes ne sont pas adaptés à cette problématique, ce qui suppose un rajout des informations.

En effet, le risque étant que les compagnies reviennent vers les agences de voyages pour avoir des PNR plus complets.

Elle précise :

- 1) Que les agences ne sont pas habilitées à transmettre ces données
- 2) Que ces données sont basées sur du déclaratif (vérification des données ?)

D'autant plus, que c'est la compagnie aérienne qui est responsable de la collecte de ces données.

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

D'ailleurs, une trentaine de pays ont publié une loi dans ce domaine et une directive européenne à l'identique est en préparation.

Position de la distribution sur les programmes de fidélisation des compagnies aériennes :

Fabrice DARIOT s'exprime sur l'usage qui est fait au détriment des personnes morales, des programmes de fidélisation qui reviennent directement aux personnes physiques alors qu'ils n'en sont pas les payeurs.

Il estime que la valeur ajoutée des agences est amoindrie et évincée par ce système.

Sites des Compagnies :

Christine BAAL évoque la problématique des sites internet des compagnies qui vendent sur leur site des services additionnels sans être en conformité avec la législation du pays. Elle précise que le SNAV s'est saisi de ce problème.

D'ailleurs, la Directive des Voyages à forfait prévoit l'intégration des forfaits dynamiques.

- **Accueil des représentants AIR France : Henri HOURCADE, Jean-Marc POUCHOL, Vera.....**

En préambule, Henri HOURCADE remercie les membres de la Commission AIR pour cette invitation et expose le plan « Perform » en 3 ans qui s'inscrit dans la continuité du précédent plan. Il s'articulera autour de la montée en gamme des produits et des services, et de la réduction des coûts de 1 pt et demi par an mais aussi de nouvelles ouvertures de lignes sur VANCOUVER et EDMONTON

(Programme été 2015 en PJ)

Tendances BSP France :

Jean-Marc POUCHOL commente les chiffres BSP.

En évolution en volume = «0» sur le mois de mars, bonne performance selon AF par rapport aux mois précédents.

Jean-Marc POUCHOL explique que les chiffres pour avril et mai reprennent un peu plus de tonicité mais pas assez pour compenser.

Résultats en DOC :

- Février 2015 : -8,9 %
- Mars 2015 : 0,1 %

Présentation de l'Organigramme de la Direction des Ventes Entreprises par réseau de distribution.

A noter l'arrivée de Nathalie LARRIVÉE début mai en lieu et place de Yan GILBERT

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

Accord SNAV/AIR France :

Signature le 26/11/2014 du nouvel accord SNAV/AF. Accord calendaire qui a pris effet le 1^{ER} avril 2015.

Grèves AIR France :

Les versements sous forme d'Agency Credit memo ont été versés le 27 janvier 2015.

- Pour le mois de septembre : rémunération double
- Pour octobre : + 0,1 % Point supplémentaire sur la rémunération.

AIR France présente ses nouveautés commerciales avec notamment des destinations équipées par BEST à fin octobre 2015.

BEST :

Le Programme BEST qui est positionné sur 13 destinations en AFRIQUE – ASIE – MOYEN ORIEN et sur 7 destination en AMERIQUE.

A noter que toutes les destinations de ce programme sont chargées dans les GDS.

BEST – QUICK CHANGE :

Aménagement de la configuration des avions équipés BEST pour la période estivale qui connaît une baisse de fréquentation en classe Business en donnant place à des sièges ECO placés à l'avant de la cabine.

Nouvelle offre du moyen-courrier :

AF introduit une nouvelle offre plus conforme aux attentes des clients, plus lisible et plus compétitive.

Evolution du modèle tri cabine actuel vers un modèle bi-cabine clairement identifié : Business, ainsi qu'une offre de restauration plus qualitative.

Changement significatif du produit MC :

2 cabines au lieu de 3 :

- Suppression de la cabine Premium Economy sur MC

Création d'un nouveau tarif Economy Flex en cabine Economy qui offre les avantages suivants :

- Flexibilité du billet sans frais
- Go show à l'aéroport
- Parcours skypriority
- Positionnement à l'avance de la cabine Economy
- Les membres de Flying Blue gardent les mêmes avantages selon leur statut.

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

Nouveautés techniques pour la carte d'abonnement :

A partir du 02/03, suppression du formulaire papier pour la carte d'abonnement qui est remplacé par un formulaire en ligne sur agentconnect.biz.

Pré-requis : carte FLY BLUE

Les agences expliquent que ces données peuvent être modifiées, le mieux serait que celles-ci soient bloquées pour les AGV.

Remboursement du billet après un 1^{er} échange.

A compter du 01/03/15, les demandes de remboursement pourront s'effectuer automatiquement via les GDS.

Programme APIS :

A compter du 10/04/2015 : Extension du programme avec la mise en place d'un APIS visant à exiger certaines données des passagers voyageant au départ et ou à destination du territoire français.

Mouvement social des contrôleurs aériens :

50 % des vols moyens courrier de/vers CDG est assuré et 40 % au départ et à l'arrivée des aéroports de province et la quasi-totalité du programme long courrier.

La présentation est annexée au présent compte rendu.

- Accueil d'Hélène ABRAHAM, directrice générale de HOP et de Julie TROUSSICOT.

Hélène HABRAHAM et Julie TROUSSICOT font part de la nouvelle offre commerciale de la Compagnie HOP ! AIR FRANCE

A compter du 24/03, pour les ventes du 29/03 nouvelle offre commerciale unique HOP/AF afin de répondre aux spécificités du marché court courrier en apportant une solution adaptée à chaque client selon le motif de ce voyage.

Le réseau représentant 130 lignes (été 2015) dont :

- 4 lignes (Navette) : BOD/TLS/MRS/NCE
- 20 lignes de/vers ORY
- 54 lignes en région
- 49 lignes saisonnières.

Ce qui représente 600 vols quotidiens avec 13 millions de passagers et 50 escales.

Cette offre unique s'articule autour de 3 segments : Affaires, VFR et Loisirs avec différentes familles tarifaires qui sont les suivants :

Pour le LOISIR/VFR :

- Tarifs PROMO – BASIC et BASIC +

COMMISSION AIR
Réunion du 9 Avril 2015

Pour L'AFFAIRE :

- Tarifs SMART – FLEX

Les tarifs sont vendables sous code AF et A5 sur l'ensemble du réseau HOP ! AIR France (sauf exception des lignes navette et Paris/Corse sous code AF uniquement).

Egibilité de la cible :

- Les familles et les tribus
- Les seniors : 65 ans et plus
- Les jeunes : 12-24 ans.

Synthèse des évolutions de la nouvelle offre HOP ! AIR France :

Ce qui change :

- Alignement des gammes tarifaires AF et A5
- Noms de gammes uniques
- Process de vente unique de la gamme BASIC
- Code share AF et A5 sur toutes les lignes (sauf les navettes et les lignes PARS/CORSE).

Ce qui ne change pas :

- Les tarifs FLEX (classes W, S, A)
- Les tarifs abonnés (classe S)

Les tarifs AF et A5 sont combinables dans la gamme SMART et FLEX et non combinables sur les gammes BASIC et BASIC +.

Les tarifs flexibles W, S, A sont toujours codés en Premium Economy pour AF et en Economy pour A5 dans les SBT.

Les tarifs corporate seront progressivement chargés en double sur AF et A5 sur toutes les routes.

A priori, le démarrage avec les 2 codes ne pose pas de problématique de vente précise Julie TROUSSICOT.

Toutefois, les agences précisent qu'il serait plus cohérent d'éviter les doubles lignes.

A priori, SABRE ne possède pas la fonctionnalité sur l'interligne.

L'intégralité des conditions et des attributs sont disponibles sur agentconnect.biz.

A une question sur l'impact des grèves BRITAIR, Hélène ABRAHAM répond que celle-ci aura très peu d'impact sur le trafic.

Christine BAAL remercie les représentants d'AIR France et de HOP de leur participation à cette réunion.

Prochaine réunion de la Commission : le jeudi 18 juin 2015.