

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015



COMMISSION RAIL



Réunion du 2 décembre 2015

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015

Etaient présents :

MMes Christine BAAL – Fabienne BOURGEOIS – Françoise FRUITIERE ROUX – Caroline PROUST –
Pénélope RAMBAUD – Véronique VAUVERT
MM. Michel GALIBERT – Stéphane ROUSSEL

Etaient excusés :

MMes Danièle ARMANHAC – Annie BARBIER
MM. Guillaume de GOUTTES – Jean-François GUYOT – Nicolas LEAGE – Patrick MALENFANT

Etaient présents pour la SNCF :

M. Laurent BIJAOU – MMes Agnès CHAPELAIN - Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC

Etait excusé : M. Michel PRIEUR

Assistait également à la réunion : Anne-Marie MOULAY

ORDRE DU JOUR :

- 1) Point sur les résultats à fin octobre + tendance Novembre
- 2) Nouveautés 2016 : Transporteurs internationaux
- 3) Update sur les systèmes de distribution : Coupure du mode « GDS Cryptique », passage au graphique, rappels sur PAO
- 4) Point d'étape sur le « Contrat PRO »
- 5) Point d'actualité divers + Q&A.

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015

En préambule, Christine BAAL propose d'établir le calendrier prévisionnel des prochaines réunions de la Commission pour le 1^{er} semestre 2016 sur le principe d'un horaire à 14h30 au SNAV sauf pour celle de février :

- Jeudi 4 février 2015 à 12h30 au SNAV avec plateaux repas.
- Mercredi 23 mars 2015
- Mercredi 28 mai 2015
- Mercredi 29 juin 2015

La Commission a le plaisir d'accueillir en son sein, Madame Pénélope RAMBAUD de l'agence RAMBAUD VOYAGES, membre du réseau MANOR.

1) Point sur les résultats à fin octobre + tendance de Novembre :

Laurent BIJAOUI commente les résultats à fin octobre, remis aux membres de la Commission, ainsi que ceux à fin septembre.

Résultats à fin octobre :

- Croissance de + 1 % à fin octobre pour les agences et + 4,3 % au cumul.
- + 0,5 % pour la SNCF en cumul.

Le mois de novembre se terminera pour les agences à - 3 %.

Le domestique tire la croissance par le haut alors que l'international THALYS et EUROSTAR sont en baisse, ce qui n'était pas le cas pour les années précédentes.

Distribution :

E-billet + Ticketless : 72,6 % et 73,6 % au mensuel.

Ne reste désormais que les groupes et les tarifs très spécifiques notamment les combinaisons entre les offres nationales et internationales.

A noter que le taux du billet à papier de valeur baisse avec la mise en place du billet à imprimer à domicile.

La part one line représente quant à : 48,3 % en cumul

Trafic Affaires :

La part du trafic Affaires se traduit par une baisse de 0,2 %

Laurent BIJAOUI estime que la baisse forte de la part « Affaires » est relativement inquiétante.

Christine BAAL fait part de son sentiment sur les ventes one line et du coût supplémentaire que cela représente pour les agences, compte-tenu :

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015

- Du coût des SBT,
- Du coût du travail supplémentaire demandé pour aux collaborateurs en cas de modification
- De la baisse du CA.

Les effets conjugués ne sont pas rentables pour les agences. Aussi la Commission one line ne couvre pas les frais des SBT.

Laurent BIJAOUI explique que la souplesse tarifaire entrainera un changement du Yeld. La conception des tarifs, ayant pour modèle les low cost, engendre une certaine compétitivité avec la captation d'une certaine clientèle.

2) Transporteurs internationaux :

Delphine HUYGUE fait un point sur les nouveautés des transporteurs internationaux.

- EUROSTAR : avec la mise en service de nouvelles rames :
- Nouvel e300 depuis le 3 septembre et depuis le 20/11 le nouvel e320

Avec de nombreux services à bord avec une plus grande capacité (900).

De nouvelles rames sont prévues sur l'axe LONDRES – AMSTERDAM fin 2016/17 en 4heures avec une fréquence de 2 A/R.

En rénovation le Salon Business à Bruxelles. A venir : la rénovation du terminal Paris Nord.

Au 1^{er} mai, LONDRES sera reliée au Sud de La France (Marseille – Avignon – et Lyon Part Dieu avec Ashford et Londres St Pancras.

L'enregistrement et les contrôles se feront à Lille Europe.

La SNCF rappelle qu'un site est dédié aux agences de voyages, celui-ci est hébergé sur FERIA.

- B2B THALYS :

Nouveau salon à l'extérieur de Paris Nord au 22, rue de Dunkerque. Accessible aux membres de Thalys the Card, Sylver Gold et Platinum.

Mesures de sécurité :

Un délai supplémentaire de 30 minutes est nécessaire pour accéder au quai pour des mesures de sécurité avec présentation du CNI et un justificatif de voyage imprimé en plus de la carte habituelle Thalys the Card.

- LYRIA :

Amélioration en continue de la satisfaction à bord avec 95 % de taux global de satisfaction, 97 % pour la 1^{ère} classe.

LYRIA prévoit une rénovation complète des 19 rames.

A partir du 14 décembre, PARIS/GENEVE sera reliée en 2h58 par le TGV LYRIA 9765 (09h17/12h15) du lundi au vendredi.

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015

A noter que les grandes entreprises sont situées à proximité de l'aéroport donc plus facile d'accès pour les hommes d'affaires, ce qui peut expliquer l'impact sur les résultats SNCF, conclut Christine BAAL.

3) CONTRAT PRO :

Agnès CHAPELAIN présente le bilan assez conséquent sur les adhésions tous canaux au contrat PRO.

- 3188 adhésions à fin octobre dont 1116 adhésions réalisées via les agences de voyages (35%).

Avec un ralentissement du canal agences en octobre

- Adhésion tous canaux : 710
- Adhésion via le canal AGV : 211

Beaucoup de potentiel de recrutement en agence ; 86 % des FCA n'ont pas été transformées en contrat PRO.

Les agences souhaiteraient être destinataires de la même communication adressée aux entreprises.

Freins évoqués au recrutement :

- Manque de temps pour identifier les prospects
- Manque de confiance dans l'utilisation des données
- Crainte irrationnelle d'une perte de CA et de rémunération

Ventes tarifs contrat PRO au 31/10/15 :

- 1 103 entreprises (34 %) ont acheté au moins un tarif accessible par le contrat PRO :
- 15 % : FQ 25
- 15 % : RI 05
- 4 % ont acheté ce type de tarifs.

Conclusion : seulement 19 % d'entre eux ont acheté un FQ 25

Difficultés de fonctionnel :

- Problème résiduel de tracking des adhésions réalisées sur internet explorer
- Changement de siret – déjà référencé dans OCEAN
- Entreprises ayant un code FCE mais non référencé dans OCEAN
- Problème d'accès à « mon compte » pour les doublons.
- Christine BAAL fait part du problème de la validation des CGU par le client et suggère de les faire valider après la remise des codes.
- Véronique VAUVERT explique que la démarche est très longue pour faire adhérer les clients PME/PMI.

A noter, l'ouverture du mail contrat PRO : contrat-pro@serviceclient.sncf.fr

Laurent BIJAOUI évoque le risque pour la SNCF du non-retour sur l'investissement.

Christine BAAL fait part du problème de la validation des CGU par le client au préalable ce qu'il ne le fait pas ou oublie de le faire et suggère de les faire valider après la remise des codes.

Commission RAIL
Réunion du 2 décembre 2015

Véronique VAUVERT explique que la démarche est très longue pour faire adhérer les clients PME/PMI.

Actions suggérées par la SNCF pour booster les adhésions :

- Opérations de prospection sur la base du fichier Client

Opérations de prospection effectuées par les commerciaux. Si le client a donné son accord pour l'adhésion, renvoi vers l'agence

et le commercial l'appellera pour lui indiquer le prospect « à chaud »

- Kits e-mails prospects personnalisables au nom et au logo de l'agence :

Fournis aux agences en version off line et oneline sur la du F25.

- Campagne de communication TV en janvier 2016

Laurent BIJAOUI propose de rouvrir certaines possibilités et de les étudier.

Les agences précisent que le délai de 6 mois est court pour permettre aux agences de faire des performances.

Laurent BIJAOUI fait part de sa rencontre avec AMADEUS, SABRE et TRAVELPORT sur la coupure du mode cryptique intervenant au 31/12/16 pour un passage au mode graphique.

TGV : Embarquement TGV :

Mise en place de lecteurs de titres sous supervision d'agents de début en quai s'inscrivant dans un plan de lutte anti-fraude.

En expérimentation : le 11/01/2016 pour une durée de 3 mois. Paris MONTPARNASSE/MARSEILLE ST CHARLES – MRS/PARIS et PARIS/RENNES/NANTES/BORDEAUX.

Une file dédiée sera consacrée aux PRO.

La souplesse d'accès sera maintenue.

Re-contact : à -1j avant le départ par email ou SMS.

En conclusion, Laurent BIJAOUI évoque l'impact majeur pour les agences qui travaillent sur des applications avec des robots avec le risque de planter le système. En effet, à partir du 1^{ER} janvier 2016, il ne sera plus possible de relancer le système.