

COMMISSION RAIL
Réunion du 3 Juin 2015

COMMISSION RAIL



Réunion du 3 Juin 2015

COMMISSION RAIL
Réunion du 3 Juin 2015

Étaient présents pour les agences :

Mmes Christine BAAL – Françoise FRUITIERE-ROUX – Nicole KHIAL
MM. Michel GALIBERT – Nicolas LEAGE – Stéphane ROUSSEL

Étaient présents pour la SNCF :

Mmes Nadine PERTUC – Agnès CHAPELAIN – Delphine HUYGUE
MM. Laurent BIJAOUÏ – Michel PRIEUR

Assistait également à la réunion :

Mme Anne-Marie MOULAY

Étaient excusés :

Mmes Danielle ARMANHAC - Annie BARBIER – Véronique VAUVERT - Sophie ROGER
MM. Patrick ABISSET – Eric DECELLE – Michel MALENFANT.

ORDRE DU JOUR :

- 1° Résultats Commerciaux avril 2015
- 2° Retour sur lancement et premiers résultats Contrat PRO
- 3° Points divers.

COMMISSION RAIL
Réunion du 3 Juin 2015

En préambule, Christine BAAL fait part de l'avancement de travaux dans le cadre des négociations entre le SNAV et la SNCF.

Elle explique que peu d'éléments sont en conflit et que les revenus des agences sont préservés. Elle précise qu'un vrai travail est à mener au sein de la Commission concernant le paiement direct fournisseurs qui est désormais inscrit dans la Convention.

Elle a demandé par ailleurs à la SNCF un délai raisonnable de mise en œuvre afin que les agences puissent anticiper et investir dans ce nouveau mode de paiement

Du côté des agences, la SNCF demande un engagement renforcé de l'usage des logos et des chartes graphiques qui ne doivent pas être modifiées.

Laurent BIJAOUÏ explique de son côté que SNCF étudiera la faisabilité du système de paiement direct fournisseurs avec une prise de décision qui interviendra durant la prochaine Convention.

En matière de confidentialité des données, SNCF n'a pas pour objectif de collecter les données pour transférer les ventes vers un autre canal, engagement stipulé dans la prochaine Convention.

La finalisation de la Convention est prévue pour fin juin et sera présentée au CA de la SNCF.

Denier point important : le départ de Sophie ROGER qui ne reviendra pas pour des raisons de santé, nous lui souhaitons un bon rétablissement.

Suivi des ventes SNCF :

Laurent BIJAOUÏ commente les résultats du mois d'avril :

La tendance est très positive : + 2,9 % en cumul avec 2 jours ouvrés en moins par rapport à l'année dernière.

Croissance pour le mois d'avril : +5,2 %. La tendance pour le mois de mai est en équilibre.

Trafic 1^{ère} classe : -0,4 % en mensuel et -2,0 % en cumul.

Le trafic 2^{ème} classe affiche : +10% en mensuel et +7,3 % en cumul.

Le Trafic Affaires stagne à 0% en mensuel et recule de -2% en cumul. (NB : les valeurs du TB SNAV fourni en réunion étaient erronées pour cet indicateur).

Nadine PERTUC fait un point sur l'évolution par type d'émission.

Elle précise que le e-billet / ticketless Thalys représente désormais plus de 72% des émissions agences, le billet électronique reste stable et le billet à Valeur en croissance représente plus de 3% des émissions.

COMMISSION RAIL
Réunion du 3 Juin 2015

Point Contrat PRO :

Agnès CHAPELAIN fait un point sur le lancement qui a eu lieu le 12 mai 2015 et fait part des premiers résultats.

625 adhésions au contrat PRO du 12 au 31/05/15 dont 490 validées ou en cours de validation et 135 en cours de process.

165 adhésions ont été faites sur FERIA dont 68 % d'adhésions complètes versus 32 % de pré-adhésions.

28 % des adhésions d'entreprises sont réalisées sur un autre canal (25 % SNCF.COM, 2 % VSC, 1 % en gare).

La SNCF rappelle que les adhésions doivent systématiquement être réalisées sur FERIA par les agences ou sur l'URL d'adhésion.

Christine BAAL propose qu'une communication soit adressée aux responsables d'agences afin de les sensibiliser sur l'adhésion par les agences de voyages sur FERIA afin de faire baisser les 28 %.

Hors réunion : les adhésions de clients d'agences remontées en sncf.com pourraient provenir d'un empêchement technique aléatoire à récupérer les paramètres d'identification du canal Feria et des code uni des agences. Le sujet étant identifié, des tests sont en cours pour le solutionner. Un rattrapage est également envisagé.

Pour comptabiliser les adhésions online des clients d'agence, l'URL doit contenir les paramètres de l'agence.

- **Le mix canal d'adhésions CIt/Agences :**

- 26 % en AGV (Feria)
- 2 % sur le portail Entreprises
- 15 % en gare
- 26 % sur VSC
- 31 % sur sncf.com

- **Déclaratif canal d'achat habituel :**

- AGV : 51 %.

- **Effectif :**

- 18 % d'entre elles ont 1 salarié
- 28 % entre 1 et 9
- 29 % entre 10 et 49
- 20 % entre 50 et 249

Constat 96 % ont moins de 249 salariés.

Budget estimé :

- 58 % inférieur à 10 K€/AN
- Entre 10 et 39 K€ = 28 %
- Entre 40 et 59K€ = 8 %.

COMMISSION RAIL
Réunion du 3 Juin 2015

Lancement commercial du Fréquence 25 sur les relations internationales –Lyria, Aléo le 16 juin et Paris/Luxembourg.

Ouverture du site « mon compte PRO » aux clients contrat PRO d'agences le 26 Juin avec la mise à disposition du simulateur d'économie, en juillet-août.

L'appel annuel sera mis en place en 2016 vers les entreprises ayant un budget train > à 10 K€.

Pour les clients d'agences, l'appel annuel sera réalisé par les ACV (Agences Commerciales Voyageurs).

Anomalies :

36 adhésions sur 165 sont remontées avec un canal en erreur. Des correctifs sont en cours avec un rattrapage pour rattacher ces adhésions aux agences qui les ont faites.

Point à vigiler : le blocage dans les spams.

Suite à un email adressé par erreur par CRM SERVICES à des clients d'agences et remontée par un réseau, un rappel a été fait à cette société.

Pour les adhésions des clients déjà en base :

- Pour Clients grands compte FCE : le contrat doit être résilié.
- Pour les clients FCA : 2 à 4 jours de traitement

Avec un envoi simultané en agence.

Un point sera fait dans 3 mois à la Commission d'octobre.

Autres sujets abordés

- Certaines agences remontent une incompréhension à propos de l'utilisation des Codes Tarifs à utiliser dans le cadre du Contrat Pro SNCF.

⇒ Une communication sera proposée sur FERIA clarifiant ce point

- Nadine PERTUC fait une mise à jour sur la possibilité de vendre l'Abonnement Fréquence 25 sur les différents outils de vente online (SBT).

⇒ Quasiment tous ces outils sont à jour sauf iFAO et GetThere pour lesquels SNCF n'a pas de visibilité.

-SNCF fait part de la mise à disposition d'un Web Service utilisable pour communiquer le n° de quai d'un train au départ. L'exploitation de ce Web Service nécessite de passer un contrat avec Gares & Connexions.

- SNCF indique également que conformément à ses engagements, les données relatives aux horaires d'ouverture de ses points de vente en gares sont désormais disponibles en open data.

Prochaine réunion de la Commission RAIL : le mardi 30 juin à 14h30 au SNAV.

Une réunion spéciale « Groupes » aura également lieu le Mercredi 08 juillet à 15H au SNAV.