

Commission RAIL
Réunion du 5 mars 2015



COMMISSION RAIL



Réunion du 5 Mars 2015

Etaient présents pour les agences :

MMes ARMANHAC – BAAL – BARBIER – FRUITIERE-ROUX – KHIAL – PROUST –
VAUVERT.

MM. GALIBERT – LEAGE – ROUSSEL – SUREL

Etaient présents pour la SNCF :

MM. BIJAOUÏ – PRIEUR – Mme PERTUC

Assistait également à la réunion :

Mme MOULAY

Etaient excusés :

MM. ABISSET - GUYOT – MALENFANT – MICHEL

ORDRE DU JOUR :

- Résultats commerciaux année 2014 + janvier 2015
- Point à date sur l'expérimentation «CUI DISTRIBUTEURS »
- Point sur le formulaire d'Après-Vente sur Féria
- Présentation du programme Préférence 2015.

En préambule, Christine BAAL remercie les participants de leur présence à cette réunion.

- Résultats commerciaux année 2014 + janvier 2015

Suite à une question posée sur les facilités de circulation SNCF pour les agences de Voyages, Michel PRIEUR explique que la règle d'attribution en la matière est l'inscription sur FERIA.

La SNCF a élaboré une nouvelle présentation du tableau des ventes. Seule restriction dans ce tableau, la part du Mix qui n'est pas autorisé à être divulgué par écrit.

Cette présentation est assortie du suivi de la volumétrie des émissions, du prix moyen et du papier de valeur qui sont un éclairage utile pour les agences.

- Résultats de décembre 2014:

+ 10,8 % à fin décembre au mensuel

+ 3,2 % à fin novembre.

Le mois de décembre est en forte croissance notamment grâce à un jour ouvré de plus.

Très beau résultat pour les agences en CA en 2014 : + 2,3 % avec une stabilisation de la baisse de la part Affaires et de la 1^{ère} classe au 2nd semestre et marqué aussi par une forte croissance sur l'international.

Christine BAAL souhaite connaître la différence du panier moyen entre le on et le off line.

La SNCF confirme que la moitié des passagers qui passent par le on line font baisser le panier moyen.

Les clients passant quant à eux par le portail se tiennent un peu mieux et sont plutôt favorables aux tarifs PRO.

La part du e-billet et du ticktless s'élève à 72,8 % au mensuel et 68,4% au cumul à fin décembre.

Quant au billet à valeur, il se situe à 0,46 % au mensuel et 4,88 % au cumul.

On constate une progression du e-billet en 2014 au détriment de l'ATB.

Les abonnements Fréquence ont permis de juguler le déclassement et de permettre une stabilisation de la part Affaires.

Résultats de janvier 2015 :

Le CA global est en baisse par rapport à 2014 et impacté par la majoration tarifaire (+ 2,6 % au 1^{er} janvier) et 2 promotions (PRO 1^{ère} et FQ) et un jour ouvré en moins.

Les résultats montrent que l'international souffre ainsi que la part Affaires : - 7%.

Recul de la 1^{ère} classe : - 8,2 %.

Il est à souligner que le mois de janvier est un mois naturellement faible pour les groupes et que le mois de février sera meilleur.

2) **Présentation du programme Préférence 2015 :**

La SNCF fait une présentation de ce programme.

Il s'agit d'un programme d'animation des Ventes SNCF qui permet de cumuler des euros tout au long de l'année.

Avec des animations nationales et régionales ou sur une partie du portefeuille.

Programme plébiscité par les agences à 65 % : + 5 pts entre 2013 et 2014

Pour 86,5 % des agences cela les aide à mieux développer les ventes de billets.

Les nouveautés de ce programme sont les suivants :

- Nouveau site
- 5 € de gains à l'inscription
- Rallongement de la durée des quiz de 4 à 14 jours
- Possibilité de commander ses gains à l'euro près.
- Intégration de la base FERIA à PREFERENCE.

Résultat des agences éligibles et inscrites :

- 61 % des agences sont éligibles
- 92 sont inscrites.

-Agents inscrits : 76 %

-CWT : 95 %

-AEV : 89 %

-SELECTOURAFAT : 73 %

- TOURCOM : 67 %
- MANOR : 64 %
- EGENCIA : 54 %
- Autre réseau : 42 %

CA et trafic affaires des agences inscrites :

- 97,6 % du CA total
- 98,4 % du trafic Affaires.

Avec au total 6 quiz par an.

- 3 844 participants ont participé à au moins un quiz.
- 3 488 gagnants ont au moins gagné 1 quiz (91 % des participants).

Quiz Commercial :

- 29 participants = 72 % des commerciaux ont répondu favorablement.

Nouveautés des fonctionnalités du programme Préférence :

- Pop-up à l'inscription
- E-mail post quiz
- Super quiz final
- Responsive design (tablettes, smartphones)
- Mise en place d'une seule vague de commande.

Françoise FRUITIERE évoque la difficulté des supports sur les web services.

Laurent BIJAOUI souligne que du côté de chez SABRE la fonctionnalité est quasiment de 90 %. Pour AMADEUS, elle se situera à 40 % à la fin de l'année.

Les agences évoquent les problèmes de lenteur au niveau de la synchro d'AMADEUS.

3) Point à date sur l'expérimentation du « CUI distributeur »

Un point est réalisé sur l'expérimentation du CUI distributeur, code à usage unique destiné aux clients d'agences qui ne bénéficient pas de promotions personnalisées.

Il s'agit pour la SNCF d'inciter une clientèle jeune sans réservation de voyage planifiée à acheter sur une période limitée.

Suite aux remarques faites par les TMC, il n'y aura pas d'expérimentation de la cible PRO mais cependant l'analyse des données continue.

Certaines remarques avaient été soulevées sur la transmission des données lors de la précédente Commission RAIL. Après consultation de leur juriste, la SNCF confirme la poursuite de ce process.

Le mécanisme restant le même :

Nombre d'agences : 4 au maximum pourront y participer.

Dépôt de candidature :

- Période de réflexion : 15 jours
- Date de dépôt des candidatures : ASAP
- Validation des candidatures : Fin mars.

Pré-requis de participation à l'expérimentation :

- Disposer d'une base de clients animables et être en mesure de faire des extractions
- Conformité CNIL
- Utilisation du CUI : garantir l'acceptation de CUI dans le dialogue de vente
- Disposer d'un service client pouvant accompagner le client sur l'utilisation du CUI
- Contractualisation avec le tiers de confiance.

4) **Dématérialisation du formulaire d'après-vente FERIA**

La SNCF fait un point sur ce projet.

Une mise à disposition de ce formulaire en ligne permettra d'accéder ainsi un élargissement des motifs d'après-vente.

Sont exclus du périmètre :

- EUROSTAR et THALYS et les dossiers GROUPES (proposition lien avec les transporteurs pour éviter de perdre du temps)
- Les dossiers ayant fait l'objet d'une demande de remboursement sans remise de titres physiques.
- Les dossiers inactifs (c'est-à-dire si le délai dépasse 62J)

Le formulaire sera testé cet été auprès d'une quarantaine d'agences précise la SNCF.

Limites de la dématérialisation :

- Réception de 2 accusés de réception
- Traitement d'1 seul trajet par demande d'après-vente
- Pour les billets ATB – papiers à valeur (envoi des pièces comptables)

Etude en cours :

Commission RAIL
Réunion du 5 mars 2015

- Fusion des 2 accusés réception avec une mise en forme plus simple
- Demande unique par dossier voyages (regroupant plusieurs trajets)
- Suppression de l'envoi des pièces comptables.

La généralisation de ce projet est prévue fin du 1^{er} semestre 2015

Françoise FRUITIERE fait part à la SNCF des problèmes sur l'augmentation sur le one line des billets émis qui sont rejetés à l'émission en file d'appel et qui doivent être traités manuellement.

Nadine PERTUC évoque l'engagement de services de la SNCF avec des services ouverts en continue de 05h00 à 23h59 du matin du lundi au dimanche avec une disponibilité de 99 %.

Sur la ligne d'interruption de 00h00 à 05h00 du matin, l'information doit être faite auprès des GDS mais à priori celle-ci n'est pas renvoyée par les GDS.

La prochaine réunion a été fixée au mercredi 29 avril à 14h30.