

COMMISSION RAIL



Réunion du 10 septembre 2015
14h30 – 3^{ème} étage

COMMISSION RAIL
Réunion du 10 septembre 2015

Etaient présents pour les agences :

MMes Danielle ARMANHAC – Christine BAAL – Fabienne BOURGEOIS – Nicole KHAL
Caroline PROUST – Véronique VAUVERT

MM. Daniel BEUTLER – Guillaume DE GOUTTES – Stéphane ROUSSEL

Etaient excusés :

Mmes Annie BARBIER – Françoise FRUITIERE ROUX

MM. Jean-François MICHEL

Etaient présents pour la SNCF :

MMes Nadine PERTUC – Agnes CHAPELAIN – Delphine HUYGUE

Etait excusé :

Michel PRIEUR

ORDRE DU JOUR :

- Résultats commerciaux à fin juillet 2015
- Nouveaux supports dématérialisés : le PASS 3 en 1
- Pont d'étape suite au lancement du contrat PRO
- Evolution du programme Voyageur
- Nouvelle Application SNCF (anciennement SNCF direct)
- Point divers.

En préambule, Christine BAAL informe la Commission RAIL du départ de Nicole KHAL appelée à d'autres fonctions au sein de son entreprise et remplacée par Fabienne BOURGEOIS. Nous lui souhaitons la bienvenue et bonne chance à Nicole dans ses nouvelles fonctions.

Christine BAAL fait part des doléances d'un certain nombre d'agents de voyages concernant la problématique des PMR avec le service « Access Plus » dont le numéro d'accès est payant. Elle demande que la SNCF rectifie le tir.

Laurent BIJAOUI prend note de cette revendication mais précise que dans l'immédiat la gratuité de ce service n'est pas prévue.

1) Résultats commerciaux à fin juillet 2015 :

Laurent BIJAOUI commente les résultats à fin juillet qui sont les suivants.

- Evolution des ventes à fin juillet : + 5,8 % au cumul avec une majoration tarifaire de 2,6 %.
-
- Autre élément en hausse : la part du mix distribution se modifie. En effet, la part agences s'élève à 24 % à fin juillet.

Laurent BIJAOUI explique que CAPITAINTRAIN tire vers le haut au global avec une croissance à 3 chiffres/

La part « Affaires » quant à elle perd 3 points. Le trafic domestique tire vers la croissance vers le haut.

- E-billet + Ticketless : 72,6 % au cumul.
- Papier à Valeur : 3,34 %

Laurent BIJAOUI constate pour le trafic « Affaires » que les tarifs occasionnels souffrent alors que les abonnements répondent aux besoins. Les FQ25 augmentent la part « Affaires ».

Nadine PERTUC précise que seuls 12 billets ATB ont été émis au mois d'août, ce qui confirme la fin de ces titres.

Laurent BIJAOUI en écho évoque la liberté tarifaire en région dont le décret vient de sortir avec la problématique de la distribution de ces produits par la SNCF de bout en bout.

A noter que le billet électronique reste très stable par rapport au e-billet. L'étude de ce phénomène peut s'expliquer par certaines administrations qui souhaitent le conserver.

2) Nouveaux supports dématérialisés : le PASS 3 en 1 :

Sophie BRIANT, responsable du Service Marketing, fait une présentation de ces nouveaux supports.

Plusieurs types de support

Pour les clients non fidélisés : possibilité d'imprimer le e-billet ou dans le mobile. Nouveau code barre par trajet et par client.

Pour les clients fidélisés : ticketless et/ou dans la carte FID ou dans le mobile avec un code barre unique par client et pour tous les trajets.

Performance : 90 % des utilisateurs sont satisfaits.

- Un client sur 2 voyages avec le e-billet. 96 % le recommandent et 3 sur 4 en agence de voyages et 6 sur 10 sur internet.

Sur 100 e-billets émis, 41 sont chargés sur card FID. 59 % sont chargés par des clients occasionnels dont 51 % ont été chargés d'une application sur smartphone.

Ce succès démontre une forte appétence au e-billet.

3) Point d'étape sur le Contrat PRO :

Agnès CHAPELAIN réalise un point sur le lancement de ce contrat.

- 1863 adhésions ont été validées fin août dont 818 adhésions en agence
 - 668 via ferria + online
 - 150 adhésions AGV avec un canal d'adhésion à vérifier (SNCF.COM ou « ERREUR » en cours de rattrapage par téléphone.

A noter que la performance des agences est meilleure que celle des autres canaux.

- 845 adhésions ont été réalisées par les autres canaux. A noter la déception des adhésions réalisées en gare et en boutique.

Laurent BIJAOUÏ fait part de la disparité qui existe entre les agences. En effet, un TMC tire vers la croissance vers le haut. Il convient, pour les autres d'aller chercher les parts de marché.

- Environ 450 adhésions sont en cours de process (validation des CGU, statut de pré-requis en cours de validation).

La validation pour les adhésions simples est de 48h00 environ.

- 44 % des adhésions sont réalisés sur FERIA (AGV)
- 26 % sur VSC
- 24 % sur SNCF.COM/

Canal d'achat habituel déclaré :

- 47 % par les AGV
- 6 % par les AGV one line.
- 69 % des entreprises estiment leur budget train à un montant < inférieur à 10 K€
- 40 % des entreprises ont des effectifs < à 10 salariés.

Adhésions par le canal AGV au cumul pour août :

- 70 % d'adhésions complètes sur FERIA

COMMISSION RAIL
Réunion du 10 septembre 2015

- 30 % de pré-adhésions
- Budget train déclaré (Client Agences) : 61 % des entreprises estiment leur budget train à un montant < à 10k€
- Effectif déclaré (Clients Agences) : 87 % des entreprises déclarent un effectif > à 10 salariés.

Résolution des problèmes :

Résolution des problèmes de comptabilité IE9 fin juillet.

Idem des problèmes liés à l'absence de code UNI rattaché au compte FERIA de l'agence ainsi que eux liés à l'URL fournie pour les emailing pointant vers SNCF.COM.

- Ventes des coupons Fréquence 25 %

887 coupons Fréquence vendus dont 438 coupons achetés par des entreprises en contrat PRO (49 %).

A noter que le démarrage des ventes FQ25 sont faibles.

Laurent BIJAOUI préconise une relance pour la prescription de ces ventes.

Autre problématique, celui des spam dans les emails de confirmation d'adhésions (code FCE).

Agnès CHAPELAIN précise que la validation par les Agences de Voyages, elles-mêmes, des CGU a engendré des demandes de résiliation avec les risques juridiques que cela pourrait entraîner. Il convient donc de rester vigilant.

Préconisation du plan de relance des ventes d'abonnements FQ25 :

- Prendre le réflexe de re-contacter le client
- Prescrire le FQ25 aux entreprises au contrat PRO en s'appuyant sur les simulateurs d'économie.
- Orienter les e-mailing clients (nouvel URL dispo) sur l'argumentaire de l'abonnement FQ 25 et présenter l'adhésion au contrat PRO plutôt comme un pré requis, une étape au préalable.

Christine BAAL préconise d'attendre la fin de l'année pour avoir une bonne visibilité, la saison étant peu propice.

4) Nouvelle application SNCF

Ce sujet sera abordé en détail lors de la prochaine réunion.

5) Questions diverses

Laurent BIJAOUI souhaite, apporter au précédent compte rendu du 30 juin, une précision plus nuancée de ses propos et ce en fonction d'une approche économique dans une posture d'accompagnement de la distribution et de l'industrie.

Communication FERIA :

La SNCF fait un point sur les communications qui sont passées cet été sur FERIA.

Laurent BIJAOUI évoque la Convention SNAV/SNCF avec la prise de décision dans celle-ci du système de paiement direct fournisseurs et précise que la SNCF reviendra vers les agences à ce sujet.

Autre information : petite note émanant d'AMADEUS sur les codes d'émissions : 2 codes supprimés et 5 rajoutés.

**La Prochaine réunion qui était prévue le 8 octobre 2015 est reportée
au mardi 3 novembre à 14h30**