

Commission RAIL  
Réunion du 30 Juin 2015



# COMMISSION RAIL



**Réunion du 30 JUIN 2015**

Etaient présents pour les agences :

MMes Christine BAAL – Nicole KHAL – Caroline PROUST – Véronique VAUVERT

MM. Guillaume de GOUTTES – Michel GALIBERT – Nicolas LEAGE – Patrick MALENFANT  
-Stéphane ROUSSEL

Etaient excusés :

MM. ARMANHAC – BARBIER – FRUITIERE ROUX –

MM. MICHEL

Assistait également à la réunion :

Mme Anne-Marie MOULAY

Etaient présents pour SNCF :

MMes Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC

MM. Laurent BIJAOU – Michel PRIEUR

ORDRE DU JOUR :

- Intervention AMADEUS
- Résultats commerciaux mai 2015
- Projet Emeraude
- Projet de Portail d'accès au Offres
- Résultats du baromètre Agences.

En préambule, Christine BAAL remercie les membres de la Commission ainsi que SNCF de leur participation à cette réunion.

En préambule, elle interpelle SNCF à propos de la problématique récurrente de la communication notamment celle liée aux perturbations d'EUROSTAR le 21 juin dernier.

Laurent BIJAOUI précise que l'information a été publiée à 17h11 et sur FERIA SCOPE le lendemain. Les agences ont été informées en perspective mais par sous forme d'emails.

Christine BAAL indique que cette interruption de parcours eut été plus visible par mail car les agences ne sont pas forcément sur FERIA toute la journée.

Laurent BIJAOUI n'est pas forcément d'accord sur l'envoi de ces informations par email néanmoins s'il s'agit d'une demande des agences, SNCF le réalisera.

Un message en dynamique sur les GDS est un système efficace.

Christine BAAL informe les membres de la Commission que la nouvelle convention SNAV/SNCF a été signée dans les délais prévus avant le 30 juin.

Les agences de voyages ont reçu ce jour le détail de la Convention qui préserve la rémunération pour les agences.

Laurent BIJAOUI exprime l'engagement de SNCF vis à vis de la profession qui est un levier important ainsi que l'engagement de la confidentialité des données.

Il précise qu'un communiqué de presse commun sera adressé ce jour à la presse PRO et une communication plus soutenue sera faite à TOP RESA.

#### 1° Intervention AMADEUS :

L'intervention d'Isabelle CHAMPNEUF d'AMADEUS qui devait avoir lieu est reportée à une date ultérieure dans l'attente d'un communiqué.

Christine BAAL fait part d'une réunion fin mai avec AMADEUS sur ce sujet et du débat qui s'en est suivie sur la fermeture du lien.

Laurent BIJAOUI précise que SNCF assume très bien le choix de cette coupure et de la problématique de la cryptique et ne peut garantir le délai de 18 mois.

Il s'agit d'une volonté majeure pour la SNCF qui souhaite l'arrêt de ce système couteux pour la simplification des systèmes.

Christine BAAL explique que les agences ont besoin d'un délai de 18 mois pour les développements à faire compte tenu du changement de version de l'AIR et de la formation des collaborateurs sur les modes graphiques.

## 2° Résultats commerciaux mai 2015

Les résultats en recul de 1 % par rapport au mois de mai de l'année dernière.

Le domestique tire la croissance vers le haut : + 0,9% au mensuel et 2,2 % au cumul.

L'international est en recul de - 6,6 % pour Eurostar.

Le e-billet + le ticketless se positionnent autour de 7 % et le billet de valeur est à 3 %.

Les ventes online se positionnent à 48,2 au mensuel et 47,2 % au cumul.

Recul au niveau du trafic Affaires : - 8,1 % : -6,7 % au total.

La part 1<sup>ère</sup> classe quant à elle se situe à : -5,7 % au mensuel.

SNCF espère faire un bon mois de juin, l'effet F 25 % devrait être conséquent.

Guillaume DE GOUTTES fait part à SNCF de la méconnaissance des contrôleurs de ce produit.

Nadine PERTUC fait un point sur la volumétrie d'émission et précise l'arrêt de la commande ATB pour la fin de l'année :

- BAV reste constant notamment à cause des groupes.
- Pour le BE la bascule a dû mal à se faire en particulier à cause des clients récalcitrants au e-billet.
- 

## 3) BAROMETRE AGENTS DE VOYAGES :

SNCF fait une première analyse des résultats dont la cible est le personnel des agences de voyages réalisant un CA supérieur à 50 000€

- Agents – Managers – DA.

Au total 1 838 questionnaires complétés avec un taux de retour de 34 % pour les AGV, 31 pour les Managers et 10 % des DA.

Avec pour nouveauté :

- Un questionnaire dédié au DA
- Un approfondissement ses sujets liés aux outils de vente
- La perception des managers
- La notoriété du contrat PRO.

## SATISFACTION DES AGENTS VIS-A-VIS DE LA SNCF :

Les agents sont à 95 % très satisfaits et plutôt satisfaits de leur relation avec la SNCF

Point fort :

- Le programme Préférence avec 92 % de satisfaits et de très satisfaits.

Commission RAIL  
Réunion du 30 Juin 2015

- Le service Clientèle avec 89 de satisfaits et très satisfaits
- Relation avec le chargé d'Affaires : 87 % de satisfaits
- FERIA : 87 % de satisfaits et très satisfaits
- GDS : 91 % sont satisfaits et très satisfaits.
- Contrat PRO : 34 % des agents le connaissent et 98 % considère l'offre attractive.

93 % des agents jugent la clarté de l'offre tarifaire SNCF comparable ou meilleur à celle de la concurrence.

Christine BAAL estime que l'offre SNCF n'est pas comparable à celle de l'aérien.

Point à surveiller : les stages de formation présentielle et la classe virtuelle.

Axes d'amélioration :

- 16 % des agents déclarent n'avoir eu aucun contact avec leur chargé d'affaire
- 42 % d'entre eux ne retrouvent pas l'ensemble des offres dans les applications graphiques.
- 63 % ne connaissent pas les classes virtuelles.
- SATISFACTION DETAILLEE DES MANAGERS VIS-A-VIS DE SNCF

Les managers sont à 92 % très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur relation avec la SNCF.

Points forts :

- La relation avec le chargé d'affaires : 82 % de très satisfaits et satisfaits
- Les accords commerciaux : 75 % d'entre eux sont très satisfaits et satisfaits.

Points faibles : le niveau de la rémunération et la classe virtuelle.

- 78 % des managers déclarent bien ou très bien connaître l'offre commerciale SNCF.

Axes d'amélioration :

Seulement 16 % des managers souhaitent aller plus loin dans le paramétrage de l'outil online et 50 % d'entre eux n'évaluent pas l'impact du paramétrage sur le CA.

Et seulement 16 % d'entre eux envisagent de faire passer l'ensemble de leur équipe à l'interface graphique à la fin de l'année et 48 % considère que le passage à l'interface graphique est inutile.

Ceci s'explique par le fait que ce n'est pas le boulot des managers et que les clients ne souhaitent pas d'ingérence dans leur paramétrage indique Christine BAAL.

- SATISFACTION DETAILLEE DES DIRECTEURS VIS-A-VIS DE SNCF

Les directeurs d'agences sont à 75 % satisfaits ou très satisfaits de leur relation avec SNCF.

Points forts :

- L'animation commerciale
- Et le chargé d'affaires SNCF

Point faible :

- L'attractivité de l'offre commerciale.

Principaux messages :

- 55 % des Directeurs d'agences considèrent l'offre SNCF comme un levier pour booster leur CA
- 80 % d'entre eux sont très satisfaits de leur chargé d'affaires
- On-line : 66 % considèrent que les outils on-line sont partiellement en adéquation avec les attentes de leurs clients et 28 % partiellement.
- 50 % des Directeurs d'agences ne sont pas satisfaits des accords commerciaux.

En conclusion, SNCF conserve une bonne image auprès des agents de voyages.

La présentation est annexée au présent compte rendu.

#### 4) POA PORTAIL ACCES AUX OFFRES :

De multiples besoins sont à l'origine de ce portail compte tenu :

- De la complexité technique des systèmes d'information de la SNCF et de ses partenaires qui requièrent la mise en œuvre d'un broker.
- D'accéder à des offres hébergées dans des inventaires différents
- De mettre en œuvre simplement des offres de bout en bout
- De mutualiser les services d'accès aux offres SNCF
- De simplifier les accès pour les distributeurs aux offres en gérant les spécificités
- D'apporter de vrais bénéfices pour la distribution et les clients.

Avec un catalogue, point d'accès unique vers l'ensemble des produits éligibles permettant au portail de combiner et proposer l'offre à la distribution.

Le client qui a combiné plusieurs achats pourra les retrouver simplement via la commande :

- Les achats de voyages, de services, de produits sont regroupés dans la commande.

Pour 2015 : La Connexion à AVIS avec la mise à disposition des services permettant ainsi aux canaux de vendre.

La présentation est annexée au présent compte rendu.

Le projet EMERAUDE mis à l'ordre du jour sera abordé lors d'une prochaine réunion.

<b>La prochaine réunion est fixée au jeudi 10 Septembre à 14h30 au SNAV</b>
---