

COMMISSION RAIL

Dédiée aux agences groupes



Réunion du 8 juillet 2015

Commission RAIL dédiée aux Groupes
Réunion du 8 Juillet 2015

Etaient présents :

Pour les agences :

Christine BAAL – Présidente de la Commission RAIL
Christine - Responsable Groupes EXAMONDE/ PRO Voyages
Franck DELORME – LIGUE DE L'ENSEIGNEMENT / VACANCES POUR TOUS
Régis DELAROCHE - CAP MONDE - responsable Groupe
Nicolas LEAGE – AEXP
Olivier ROUX – AEXP Directeur des opérations transport
Nicole KHIAL – CWT
Yohan BRUN – TELLIGO
Alain BERNARD - Responsable Groupes Selectour AFAT Ailleurs Voyages
Karine GALLETY - MIJE VOYAGES
+ 2 personnes de TRAVELSKI : Géraldine et Elodie

Pour les GDS :

Céline DELORME GUENARD - SABRE
Klaus KREHER – TRAVELPORT
Emmanuel BOURGEAT – TRAVELPORT

Pour la SNCF :

Valérie ASSAYAG - Delphine HUYGUE– Muriel PEREZ – Michel PRIEUR

Excusés :

Odile SCHERER – AMADEUS : Responsable du Pôle Produits & Contenu
J-F MICHEL - CAP MONDE

Dans le cadre du lancement de la digitalisation des groupes, SNCF et SNAV ont convié les agences Groupistes à une réunion de présentation.

Valérie ASSAYAG, Directrice Groupe en charge de ce projet, présente cette nouvelle offre avec 2 volets clefs.

1^{er} volet :

Mise en place d'une gamme plus attractive pour les groupes avec une gamme tarifaire dont le prix d'appel est plus bas (baisse de 10 %).

De plus, l'analyse du marché étant favorable et ce compte tenu de la forte appétence du marché français, le potentiel des ventes est aujourd'hui insuffisamment exploité d'où une réflexion entamée sur l'évolution de ce produit en matière de processus de commercialisation et d'outils de distribution.

Commission RAIL dédiée aux Groupes
Réunion du 8 Juillet 2015

Segment du Client Groupe s'articule de la manière suivante :

Constitué au moins de 10 personnes avec une clientèle d'une très grande diversité (individuel, regroupé) à 70 % loisirs.

4 catégories d'AGV Groupes (55 % de distribution) :

- Agences (22 %)
- Internationale (17 %)
- Gare (6 %)

Gamme Groupes :

3 typologies de gamme :

- Groupe d'adultes
- Groupe de jeunes
- Promenade d'enfants.

Avec 3 classes de réservation :

- AM/BM
- AL/BL
- AO/BO

En vue de simplifier la gamme tarifaire et ce avec moins de niveaux, moins de prix et donc plus lisible, et plus cohérente.

Avec une migration forte vers la classe AO/BO

Et un ajustement du taux de réduction Adultes :

- GR 01 – AV 01 en AO/BO qui passe de 60 à 50 % de réduction.

Et une simplification de la réalisation des devis « groupes ».

- Evolution applicable du devis dans le courant de l'été 2015 : le 18/08/2015

Evolution de la notion de profil de groupes pour une notion de profil de passagers avec 3 niveaux sur l'ensemble des canaux pour le périmètre domestique, TGV, LYRIA, TGV international :

3 profils = 3 prix :

Adulte en groupe
GR 01 AD

Jeune 18/27
GR02 AD

Enfant Groupe
GR 02 EN

Cela n'aura pas d'impact technique sur les conditions de transport.

Commission RAIL dédiée aux Groupes
Réunion du 8 Juillet 2015

2^{ème} volet :

Lancement de la vente digitale des petits groupes < à 24 pax pour plus de visibilité à l'offre Groupes avec un devis fourni en temps réel afin de permettre aux clients en autonomie des commandes simples.

Panorama :

62 % des Groupes sont inférieurs à 24 pax et dégagent 32 % de Chiffre d'affaires.

- Mise à disposition d'une marque blanche dédiée Groupes pour la distribution SNCF accessible via FERIA, puis les GDS pour les agences off line.

Planning prévisionnel :

- Septembre 2015 pour le Lot N° 1 (en cours)

- Novembre 2015 pour le Lot 1.2 :

- Gestion des correspondances,
- Impression via un billet imprimé groupes à domicile avec code barre
- Placement autorisé sur plusieurs voitures

Lot 1.3 : en cours de planification. Extension du périmètre.

Ventes de Forfaits Groupes / Packages dynamiques :

Les agences souhaitent pouvoir réaliser des Forfaits Groupes, c'est-à-dire avec un prix étoilé sur le billet compte tenu de l'augmentation des forfaits dynamiques et de l'évolution du cadre légal soulignée par Christine BAAL. L'impact et la faisabilité de cette demande sont à évaluer côté SNCF. De plus, Michel PRIEUR rappelle les modalités du tarif RIT individuel, qui ne donne pas lieu au paiement d'une contribution et fait par ailleurs l'objet d'un contrat / avenant et habilitation spécifiques.

Billet Imprimé à distance (BIAD) : c'est une très forte attente des participants dont l'annonce en séance a été fortement appréciée. Néanmoins, le fait qu'il ne puisse être individualisé semble poser problème à certaines agences. Il semble nécessaire de présenter plus en détail le BIAD à l'occasion d'une prochaine commission et d'en assurer une communication professionnelle précise.

Interface Digitale : très fort intérêt des participants pour l'interface digitale qui souhaiteraient en disposer pour les groupes jusque 30 pax ainsi que des fonctionnalités simples d'ajout de pax / modifications. Il n'y a pas en séance de demande/ d'agence intéressée par l'intégration de la marque blanche dans leur site de vente en ligne.

Post séance : La ligue de l'enseignement a postulé pour être site pilote « marque blanche »

Valérie ASSAYAG explique qu'il nous faut avoir une logique d'habilitation pour pouvoir identifier les groupistes/TO.

Démarche à suivre :

Les critères sont les suivants :

- Nombre de ventes Groupes minimal mensuel
- Site de vente en ligne des produits SNCF déjà en place

Commission RAIL dédiée aux Groupes
Réunion du 8 Juillet 2015

- Des volumes de ventes « train » suffisants

Pour les agences intéressées, prendre contact avec leur commercial SNCF.

Conduite du changement :

- Communication FERIA
- NEWSLETTERS sur l'évolution tarifaire le 06/08
- Dispositif de classes virtuelles mises en place à l'horizon de septembre pour les vendeurs.

L'accès au SBT n'est pas possible pour le moment.

Valérie ASSAYAG explique que la SNCF recherche un panel de clients et d'utilisateurs constitués pour la 2^{ème} partie du mois de septembre.

Elle confirme que tous les groupes pourront imprimer tous les billets quel que soit le nombre de pax.