

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016



COMMISSION RAIL



Réunion du 4 février 2016

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

Etaient présents :

MMes Danièle ARMANHAC – Christine BAAL – Fabienne BOURGEOIS – Françoise FRUITIERE – Emilie PINEAU – Pénélope RAMBAUD – Véronique VAUVERT.
MM. Michel GALIBERT – Stéphane ROUSSEL

Etaient excusés :

MMes Annie BARBIER – Caroline PROUST –
MM. Guillaume DE GOUTTES – Nicolas LEAGE – Jean-François MICHEL

Etaient présents pour la SNCF :

MMes Delphine HUYGUES – Nadine PERTUC

MM. Fabien SOULET – Laurent BIJAOUÏ – Michel PRIEUR

- Ordre du jour :
- Résultats commerciaux 2015
- Actualités : Point Divers
- Garantis Ponctualité
- Booking Horizon ! trains TARA
- Evolution du programme Voyageur
- Point d'avancement Souplesse Tarifaire
- Autres sujets

La SNCF précise que des modifications sur l'ordre du jour seront faites à la marge.

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

En préambule, Christine BAAL revient sur le relevé de décision de la réunion du 3 novembre dernier concernant la remise en question de la disponibilité des TER dans les systèmes et dans lequel la SNCF s'était exprimée sur une intégration dans les GDS pour mars-avril 2016.

Elle alerte la SNCF sur le fait que les GDS ne seront pas prêts en mars/avril prochain, ni même en janvier 2017, compte tenu du changement de technologie et propose de les solliciter lors de la prochaine réunion.

Laurent BIJAOUI rappelle que la disponibilité des billets TER, dont le décret sur la liberté tarifaire est en cours, remet en cause le barème national par une tarification inter cité qui peut être modifiée par chaque région

L'architecte ITNEOS via le PAO est une intégration compliquée et la SNCF, qui est en discussion avec les GDS, liée à ce passage, prévoit un calendrier pour mars/avril pour pouvoir commencer à faire les développements.

Christine BAAL indique l'identification d'un risque et s'exprime, quelles que soient les agences, car les TER sont incontournables et ce afin de trouver une solution.

Laurent BIJAOUI propose de faire un point régulier sur ce sujet à la Commission RAIL.

1) Projet SEAT MAP

Isabelle GALANDEAU nous présente le processus d'expérimentation qui sera testé par ses agences en ligne (4 agences potentiellement) qui sera disponible en web services.

Cette Offre sera proposée en 1^{ère} classe et le client pourra choisir sa place.

Espace et choix :

- Tarifs PRO 1^{ère} : en voiture 1^{ère} classe
- Familles : Elles ne pourront choisir leur place que dans l'espace famille lorsque celui-ci existe
- Si un tarif PRO et LOISIRS sont achetés ensemble, ils ne pourront pas choisir leurs places en espace 1^{ère}.

Le planning : Lancement en mai/juin et en test jusqu'à l'automne.

A noter que le sens de la marche ne sera pas proposé.

- Processus qui sera aux frais des candidats
- 26/02/2016 : Date de limite de déclaration d'intérêt.

Christine explique que ce processus était proposé, il y a une dizaine d'années en graphique mais que celui-ci a été fini en passant en WDI

Laurent BIJAOUI précise que le placement dans le train est compliqué compte tenu que celui-ci est en conflit avec un algorithme de placement.

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

En tout état de cause, les SBT peuvent se déclarer intéressés par les tests.

2) Booking Horizon § Trains TARA

Un taux de satisfaction élevé des clients pour les ventes anticipées cet été avec :

- 86 % qui considèrent l'ouverture anticipée des ventes comme une bonne initiative
- 93 % déclarent suffisants l'ouverture anticipée
- 64 % déclarent avoir eu l'impression d'avoir bénéficiés d'un tarif plus avantageux.

Avec un bilan commercial positif avec 148 000 voyageurs supplémentaires.

La SNCF reconduira à l'identique cette expérimentation des ventes anticipées pour l'année 2016 avec une ouverture pour les TGV le 02/02 pour les circulations du 1^{er} juillet au 28 août 2016.

Train TARA :

Christine BAAL évoque la réutilisation du mécanisme TARA des trains apparus tardivement à la vente et indique qu'à J-15 il y a plus de TARA qui tiennent.

Laurent BIJAOUI explique que faute d'anticipation sur cette période, certains trains peuvent avoir des modifications d'horaires et il est obligatoire de préciser les coordonnées du client dans le dossier voyage d'où l'importance d'avoir des profils à jour.

Si le train est avancé, retardé ou supprimé, la SNCF se charge de recontacter le client.

Christine BAAL précise que les agences n'ont pas la main sur les profils car dans 70 % des cas ce sont les clients qui les mettent à jour via les SBT.

Les agences préconisent que les trains TARA soient affichées et que la SNCF s'engage à rappeler les contacts avec priorité :

- L'adresse email
- Le n° de portable.

Afin de boucler ce dossier, Laurent BIJAOUI préconise l'organisation d'une conférence téléphonique avec Françoise FRUITIERE, Pénélope RAMBAUD, Véronique VAUVERT et Stéphane ROUSSEL.

3) Emeraude § sa nouvelle Relation Clients :

La SNCF fait le constat que sur TGV la satisfaction reste stable (83 %) mais stagne et afin d'améliorer le parcours client fait part du projet d'améliorer :

La Vente/Conseil
Les services à bord du train.

Avec la mise en place un dossier clients au 1^{er} semestre 2016 permettant ainsi aux clients de gérer leurs voyages avec un dialogue de vente et d'échange allégé et moins intrusif.

La relation clientèle sera ainsi facilitée et un seul identifiant suffira pour se connecter avec la SNCF et sur les sites WEBSNCF.

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

Ce qui aura pour effet une meilleure traçabilité des situations clients pour un traitement personnalisé des réclamations.

En matière de visibilité et d'avancement des réclamations, la SNCF précise que les agences auront accès au dossier de leurs clients lorsque les voyages auront été délivrés par l'agence.

En revanche, elles n'auront pas accès aux voyages privés de leur client.

Christine BAAL préconise l'application d'un onglet supplémentaire sur FERIA.

Laurent BIJAOUI propose de voir les possibilités de ce statut lors d'une prochaine Commission RAIL.

4) Projet d'évolution de la gamme tarifaire :

La SNCF présente ce projet de gamme d'évolution qui se rapproche des standards du marché.

Le constat étant que la gamme tarifaire n'est pas suffisamment différenciée et la nouveauté étant de mieux segmenter les tarifs avec de :

Nouvelles conditions d'échanges pour la gamme Loisirs afin de mieux segmenter l'offre qui sont les suivantes.

	J-2	J-1	J
TGV PRO	_____	sans frais	_____
	J-2	J-1	J
GAMMES ENCARTES	sans frais	5€	
GAMME LOISIRS	5€	15€ TGV 12€ ICARO 8€ ICSRO	

Avec comme innovation, la gamme tarifaire à 2 niveaux (période de pointe et période normale) qui disparaît au profit d'une gamme tarifaire simplifiée, avec une variante de prix plus progressive et une période unique.

Exemples :

Pour la partie PRO : 2 niveaux de prix : 102€ ===== 121€

Pour les tarifs Loisirs, une gamme plus étendue avec un prix plus bas avec anticipation et plus de paliers (15 niveaux tarifaires) :

47€ ===== 116€
Prix le plus bas

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

en 2^{ème} classe

A noter : 2 paliers de prix PRO en 2^{ème} classe pour retrouver les prix actuels.

Pack tribu pour 4 personnes : 3 billets achetés – 1 billet offert valable sur tous les trains et à tout moment.

5) Cartes Commerciales :

Lancement d'une nouvelle gamme de cartes plus simple et plus intéressante pour les clients possédant une carte.

Planning : Nouvel affichage le 08 mars prochain pour un lancement est prévu au mois de mai avec une période transitoire de 2 mois avec le mélange de l'ancienne et de la nouvelle gamme.

Devis au meilleur prix :

La SNCF fait part de la réalisation d'un devis au meilleur prix à 2 pax.

Avec comme option : Le canal agences TTL qui est plus amovible que celui du canal SNCF.

Laurent BIJAOUI évoque le « direct fournisseur » qui débouchera sur une proposition dans les 3 ans comme la SNCF s'y est engagée et ce dans le cadre de la Convention.

Thalys :

Le représentant de THALYS a souhaité partager avec les membres de la Commission leur tout projet qui est en l'espèce confidentiel.

Sujet sur l'Européenne :

Ouverture de la ligne à grande vitesse le 3 juillet avec cependant une exploitation dégradée.

Meilleur temps de Parcours PARIS/STRASBOURG en 01h46 et PARIS/FRANCFORT en 03h38.

6) Point sur la dématérialisation des bons :

Nadine PERTUC fait part de l'initiative de la SNCF dans la distribution des enveloppes avec la proposition automatique d'un bon voyages entièrement dématérialisé à utiliser en déduction d'un prochain voyage avec un code à usage unique (à introduire sans le SBT).

En ce qui concerne le message comptable dans l'AIR, la SNCF préconise la tenue d'un atelier.

Une réflexion est menée sur le calcul de la contribution du 3,5 % appliqué sur le montant des ventes nettes réalisées aux tarifs groupes.

Il est demandé à Nadine PERTUC de renvoyer le tableau. Christine BAAL propose de l'afficher sur la partie adhérente du site.

Commission RAIL
Réunion du 4 février 2016

Laurent BIJAOUI propose quant à lui de le communiquer auprès des membres de la Commission.

7) Suivi des ventes SNCF :

Laurent BIJAOUI commente les chiffres à fin décembre avec une croissance de 3,3 % au cumul, de bons résultats compte tenu du contexte.

Les ventes sont tirées quant à elles par le domestique avec une croissance de 3,6 % au cumul.

Distribution :

L'E-billet + le Ticketless : 73 %.

Papier de valeur : 2,97 %

Trafic Affaires :

- 1) Pro Occasionnels : - 1,7 %
- 2) Abonnements : 1,9 %

Total trafic Affaires : - 0,3 % au cumul

A noter que le trafic Affaires reste stable.

Trafic par classe :

- 3) - 1,5 % en cumul pour la 1^{ère} classe
- 4) 7,9 % pour la 2nd

Prochaines réunions de la Commission sont fixées les :

- Mercredi 23 mars
- Mercredi 20 avril
- Mercredi 18 mai

Sur le principe d'un horaire à 14h30 au siège du SNAV