

LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

COMMISSION RAIL



Réunion du 8/09/2016

COMMISSION RAIL
Réunion du 8 septembre 2016

Etaient présents :

Mmes Danièle ARMANHAC - Christine BAAL - Céline BAGAULT – Isabelle HOFFMAN - Catherine JOIRE - Marie KEVERS –Valérie PELCAT - Emilie PINEAU – Caroline PROUST – Pénélope RAMBAUD – Véronique VAUVERT

MM. Laurent BRILLANT –Fabrice BUORD- Axel CIESLAR - Guillaume de GOUTTES – Nicolas LEAGE - Stéphane ROUSSEL

Etaient présents pour ~~la~~ SNCF Mobilités :

MMes Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC
MM. Laurent BIJAOUI – Michel PRIEUR

Etaient excusés :

MMes Annie BARBIER – Françoise FRUITIERE
MM. Jean-François MICHEL

ORDRE DU JOUR :

- 1) Actualité générales/Résultats Commerciaux
- 2) Expérimentations en cours et à venir
- 3) Rappels sur les nouveautés FQ25, les TARA et l'adhésion au programme voyageur
- 4) Coupures du lien Host to Host
- 5) Rappel sur le bon Voyage Dématérialisé
- 6) Point d'avancement PAO.

Christine BAAL remercie les participants à cette première réunion de la rentrée et demande à chacun de se présenter compte tenu de la participation de nouveaux membres à la Commission RAIL.

Elle leur fait part du devoir de confidentialité qu'ils devront observer concernant les projets et sujets présentés en Commission RAIL et de l'engagement de confidentialité qu'ils devront signer.

1) Résultats commerciaux :

Michel PRIEUR présente le nouveau tableau du suivi des ventes SNCF Agences de voyages beaucoup plus détaillé que l'ancien conformément aux engagements pris dans la Convention.

Le CA mensuel évolue à + 8 % pour le mois d'août et -1,5 % en cumul.

Le mois d'août se révèle bien meilleur que celui du mois de juillet.

A noter, la baisse de l'international notamment d'EUROSTAR due en partie en raison du BREXIT mais qui n'est pas la seule explication de l'avis des agences.

2) Point expérimentation :

Laurent BIAJOU fait part de l'engagement pris par SNCF sur la présentation des processus d'expérimentation en cours et à venir au sein de la Commission RAIL. Tout d'abord :

- SEAT MAP :

Ouvert à tous les SBT, les agences de ligne sur les trajets PARIS/LYON et PARIS/STRASBOURG permettant de choisir le placement avec extension du périmètre :

- PARIS <> NANTES – RENNES – LILLE – MRS – AIX – METZ – FRANCFORT – LUXEMBOURG

-

Participation :

- Réouverture du règlement courant septembre
- Date limite en cours de calage

SNCF MOBILITES précise que la préférence du placement n'est pas garantie.

Christine BAAL souhaite interpellier les GDS pour leur inertie en la matière.

- Tarifification tarifs TGV LYRIA :

Tarifification ciblée pour la clientèle voyageant pour des motifs professionnels.

Vente du 03/10 au 31/10/2016

Circulation : 3 mois glissants à partir de l'ouverture des ventes.

Périmètre PARIS/GENEVE dans les 2 sens de circulation en 2nd classe

Date limite d'acceptation des candidatures : 08/09/16

Lancement des ventes : 03/10/16

TGV POP :

Laurent BIJAOU fait un rappel sur TGV POP dont le concept 2015 a été adapté.

HAPPY CARD :

Abonnement limité aux TGV et réservé aux 16-27 ans – 100 % en ligne avec un engagement de 3 mois minimum sur l'ensemble des destinations TGV et intercités avec réservation obligatoire. Expérimentation d'une durée d'un an.

Date limite des candidatures : 15/09/16. Lancement prévu le 07/12/16

Christine BAAL estime qu'un certain nombre de jeunes collaborateurs entrepris rentrent dans ce cadre.

3) RAPPEL DES NOUVEAUTES :

Rappel FQ 25 :

Lancement d'une version décliné à 6 mois et ouvert sans code FCE et avec 25 % de réduction sur tarifs PRO

Planning GDS cryptique : MEP : 06/09/16

- SABRE : OK
- AMADEUS : l'intégration se fera plus tard
- TRAVELPORT : idem

Les produits seront intégrés dans l'interface SNCF le 13/09/16.

Trains TARA :

Nadine PERTUC fait l'historique des TRAINS TARA et de la demande faite par l'ensemble des membres de la Commission RAIL de disposer des trains TARA sur les SBT.

Elle fait part des réactions très vives d'un acteur SBT qui n'était pas prêt pour ce projet et précise néanmoins qu'elle n'a pas eu de remontée négative depuis le 02/08.

Christine BAAL regrette que les agences n'aient pas de visibilité sur ces horaires et s'interroge sur la réaction que devraient avoir celles-ci vis à vis de leurs clients.

Nadine PERTUC précise que c'est de la responsabilité de SNCF MOBILITES de les recontacter Ceci implique des données de recontacte renseignées par les agences dans les PNRs : quelle responsabilité en cas de réclamation du voyageur si les données voyageurs n'ont pas été complétées et permis le recontacte ?

Projet UP GRADE :

Nadine PERTUC revient sur le projet UP GRADE qui consiste à proposer à certains clients qui auraient voyagé en 2nd, de voyager en 1^{er} classe du fait qu'à certaines périodes les TGV peuvent être remplis en 2^{ème} classe et peu remplis en 1^{ère}.

Le lancement qui a été réalisé début juillet marche bien. Toutefois, AMADEUS a demandé à SNCF de revenir en arrière.

A noter que SABRE et TRAVELPORT représentent moins de 15 % du marché et AMADEUS détenant la part la plus importante

Les agences demandent à SNCF MOBILITES la possibilité de gérer ce projet en fonction des GDS, et souhaitent être informées des « upgrade » proposés par SNCF MOBILITES pour ne pas contrevenir aux PVE des entreprises

Nadine PERTUC réserve sa réponse.

Adhésions au programme Voyageurs :

'Evolution de ce programme qui sera plus segmenté, passe par la migration vers une architecture WEB de création d'un compte en ligne.

SNCF MOBILITES prévoit l'arrêt des pré-adhésions le 10/10/16 pour une coupure intervenant le 25/10.

Les agences n'auront plus la possibilité de créer sur GDS des adhésions au programme actuel.

La recherche des clients du programme de fidélité voyageur restera possible via l'entrée HLP.

A noter que les délais d'obtention des cartes seront identiques.

Christine BAAL estime que la BDOC est un outil important pour les agences pour retrouver l'ensemble des abonnés.

Laurent BIJAOUI confirme que ce sujet est en débat au sein de SNCF compte tenu de la confidentialité des données.

Il est convenu d'échanger sur ce point à la prochaine Commission.

4) Point sur le PAO :

Laurent BIJAOUI précise que les 1ères livraisons ont commencé suivant le schéma suivant :

Pour 2016 :

- Connexion au moteur tarifaire régional de SNCF MOBILITES (TER)
- Le PAO permettant l'accès au module de commercialisation.
- Il précise qu'aucune région ne s'est affranchie du tarif kilométrique date mais que des régions très avancées dans ce domaine (Rhône-Alpes, Nord-Pas-de-Calais, Midi-Pyrénées) pourraient le dénoncer vraisemblablement en janvier/février prochain, ce qui entraînera une augmentation des tarifs.
- Il confirme la connexion d'AMADEUS pour le 1^{er} semestre 2017 et en octobre pour SABRE.
-

En 2017 :

- Enrichissement du catalogue
- Intégration de la vente des bagages

Eté 2017 : Liberté tarifaire avec vente des TER en correspondance.

Pour 2018 :

- Accès aux gestionnaires d'offres SNCF hors RESARAIL (IDTGV-OUIGO)

5) COUPURE DU LIEN HOST DU HOST :

Christine BAAL précise que les agences ont été prévenues depuis 2 ans de la coupure de ce lien et que ce n'était alors pas une priorité pour les entreprises du voyage.

Une liste des chantiers a été établie : 24 chantiers au préalable pour terminer à 36.

Globalement, tous les chantiers ont trouvé une solution et le plus important d'entre eux restant les groupes et des problèmes de transition.

- SNCF a pris en compte les demandes du marché exprimées en Commission Fer et a également pris en compte les feedbacks et les calendriers des GDS.

- La coupure est donc décalée et n'aura pas lieu au 31/12/16. Elle se fera en 2 temps :

* 30/04 à 23:59: Arrêt des bookings mais après-ventes toujours possibles

* 30/06 à 23:59: Coupure totale

Cette annonce en Commission Fer est une pré-annonce. Une annonce à caractère plus officiel aura lieu par une communication générale aux agences (post réunion : Feria Scoop diffusée le 11/10)

SNCF rappelle que l'objectif est d'accompagner le marché, sans impact sur les ventes et l'activité

SNCF précise que les 2 mois de délai supplémentaire entre 30/04 et 30/06/2017 doivent permettre aux agences, à la fois :

* de gérer la problématique des après-ventes

* de se familiariser avec les nouvelles interfaces

* de tester, modifier et adapter les paramétrages de leurs outils/robots/scripts/systèmes propriétaires

SNCF a confirmé que des accès cryptiques seraient gardés sur les GDS pour les groupes, tant qu'une solution complète ne serait pas disponible

Il est notamment précisé que ce décalage n'impactera pas la migration des agences, la 1^{er}E phase devant intervenir le 05 octobre et la 2ndE fin décembre.

Pour les agences qui auront migré, il n'y aura pas de double système, celles-ci pourront gérer l'après-vente sur RESARAIL mais devront gérer les actes de ventes sur RAIL DISPLAY

Christine BAAL remercie les représentants de SNCF MOBILITES de cette décision qui permettra aux agences une meilleure appropriation des interfaces et un délai supplémentaire pour adapter de la robotique.

Autre point : la perception sur la formation qui est jugée négative compte tenu des remarques faites par l'ensemble des membres, à savoir : formateurs plutôt mal à l'aise avec la plate-forme et qui ne répondent pas aux questions qui leur ont été posées. Il est préconisé un retour d'expérience.

Les agences font part de l'élément bloquant qui est le CLAIM pour la reprise des dossiers sur RAIL DISPLAY et souhaiteraient avoir un engagement précis de la part d'AMADEUS sur cette migration.

SNCF MOBILITES indique que ce problème est en voie de résolution et qu'AMADEUS accompagnait ce processus. Guillaume de GOUTTES regrette que les agences n'aient pas de visibilité sur la liste des chantiers en cours.

SNCF MOBILITES n'est pas favorable pour la diffuser compte tenu qu'elle comporte des éléments confidentiels. Il précise également que les GDS ne donnent pas d'information sur cette migration et que les agences n'ont pas une vision claire de la situation.

Prochaine réunion de la Commission reportée au jeudi 18 octobre 14h30 dans les locaux de LEV