

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

# LES ENTREPRISES DU VOYAGE



## COMMISSION RAIL



Réunion du 18 mai  
2016

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

Etaient présents :

MMes BAAL - BOURGEOIS – RAMBAUD – VAUVERT

MM. DE GOUTTES – GALIBERT – LEAGE – ROUSSEL

Etaient excusés :

MMes ARMANHAC – BARBIER – FRUITIERE ROUX – PINEAU – PROUST

MM. DECELLE – MALENFANT – MICHEL

Etaient présents pour la SNCF :

MM. Fabien SOULET – Laurent BIJAOU – Michel PRIEUR

MM. Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC

Ordre du jour :

- Résultats commerciaux avril 2016/Actualités
- Point Contrat PRO
- Projet « Happy Card »
- Lancement de nouvelles lignes à Grande Vitesse
- Baromètre Agences
- Point post lancement « Souplesse Tarifaire

En préambule, Christine BAAL s'étonne sur le retard apporté sur la transmission des comptes – rendus et de la non réception de certaines présentations dont celles du projet UP GRADE, du TGV POP2. Post réunion : les présentations ont été transmises le 23/05 accompagnées du TB résultats indisponibles le jour de la réunion.

Par ailleurs, Laurent BIJAOU précise qu'un point Baromètre est justement à l'ordre du jour.

D'autre part, elle interpelle Fabien SOULET sur l'engagement pris par SNCF MOBILITES sur l'acceptation des cartes de crédit en agence car à l'issue de la 3<sup>ème</sup> année, les agences n'ont vu rien venir.

F. SOULET promet qu'une étude sera réalisée et que ce sujet est dans les starting blocs pour les 2 ans et demi à venir.

L. BIJAOU confirme l'analyse de ce sujet conformément à l'engagement pris dans la Convention mais explique que le changement en matière de législation financière européenne demande beaucoup de réflexions afin de faire émerger le direct fournisseur.

Christine BAAL souhaite que l'on ne perde pas de vue ce sujet car les agences doivent s'y préparer au moins 1 an à l'avance compte tenu des développements à faire.

F. SOULET souhaite savoir quel est l'intérêt pour les agences de développer ce produit ?

Pour les agences, l'intérêt du Direct Fournisseurs réside dans la facilité accrue en matière de facturation, de trésorerie.

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

1) CONTRAT PRO :

Mathilde LEFORT fait un rappel de l'offre et présente les résultats du Contrat PRO en vue de fidéliser les clients TPE/PME.

Point d'adhésion à fin avril : 6 912 en cumul du 1<sup>er</sup>/01 au 30/04

En moyenne, il faut 1,9 jour pour qu'un client qui a validé les CGU obtienne son code entreprise.

Laurent BIJAOUI précise que 88 % des adhésions sont traitées en moins de 2 jours.

Adhésion pour le mois d'avril : 481.

L'origine de la demande d'adhésion sera traitée de manière égale par les équipes qui génèrent le code FCE.

Communication par SNCF MOBILITES sur le Contrat PRO et le F25 sur les supports suivants :

- Parution régulière dans des magazines
- Promotion sur l'abonnement FQ 25
- Campagne de télé
- Prévision de spot au mois de juin (Christophe Dugarry)
- ZOOM sur le taux d'adhésion par agence

HAVAS (52 %)

AVEXIA

CAP 5

PRET A PARTIR

EGENCIA

NEIGE ET SOLEIL

VOYAGES EXPERT

ATEA VOYAGES

OVP

DE BOUARD LA MAISON DES VOYAGES

Canal déclaré : Mix distribution :

- 59 % VSC
- 28 % pour les AGV
- 6 % en gare
- 5 % sur le portail.

A noter que la part de marché des agences augmente. Christine BAAL relève que la pdm de 28% des agences en canal déclaré d'achat est proche de la part de marché des agences.

Guillaume DE GOUTTES fait part de son étonnement quant à ces chiffres qui n'intègrent pas le réseau SA. Il aurait préféré que l'on parle des résultats globaux du réseau plutôt que de celui des agences individuellement.

Laurent BIJAOUI explique qu'il s'agit d'un mix d'agences industrielles et de réseaux volontaires qui sont capables d'aller chercher du contrat PRO et ce en conformité avec les parts de marché.

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

FQ 25 :

En cumul à fin avril : 2 096 abonnements F25 vendus.

- 2699 coupons achetés par 379 entreprises grands comptes soit en moyenne de 6,1 coupons par société.
- 2 205 coupons achetés par 1238 entreprises en contrat PRO soit une moyenne de 1,8 coupon par société.

Evolution de la validation des CGU :

Dès le 23 mai, la validation des CGU ne sera plus nécessaire. En effet, c'est le 1<sup>er</sup> achat avec le code entreprise qui fera office de validation. Post réunion : fonction opérationnelle depuis le 08 juin

Autre évolution, celle du message d'adhésion au Contrat PRO avec amélioration de la mise en valeur du Code Entreprise plus visible et d'une information transmise simultanément à l'agence à l'origine de l'adhésion.

Christine BAAL précise en l'espèce que si le passager ne s'est pas identifié auprès de l'agence, celle-ci ne pourra être informée.

Par là-même, si le client ne prévient pas son agence, l'accord ne pourra être appliqué.

Une campagne de prospection a été réalisée par SNCF MOBILITES en externe à la mi-avril avec un taux de retour de plus de 40 %.

Les agences sont d'accord pour que le processus d'adhésion soit accéléré et valident le fait que le prestataire SNCF peut directement faire l'adhésion de leurs clients à l'exception du réseau SA qui réserve sa réponse à date.

Post réunion : ci-après le lien du spot TV Abo FQ25 diffusé à partir du 6 juin.

« Film Julie avec promo » : <https://youtu.be/OEO9ksB-aWQ>

Projet « HAPPY CARD » :

Bruno RICHARD fait part aux membres de la Commission de l'opportunité de ce projet compte tenu du succès de IDTGV MAX et de la capacité disponible en 2<sup>ème</sup> classe.

L'enjeu est de tester une offre alternative afin :

- d'attirer une clientèle adepte du co-voiturage et des autocars longues distances
- de fidéliser la clientèle actuelle
- de cibler la clientèle « jeunes ».

L'objectif à long terme étant d'accroître la mobilité sur TGV et d'optimiser le remplissage en 2<sup>ème</sup> cl.

Le mode de souscription s'effectuera par un abonnement mensuel sans engagement, par prélèvement automatique, en 2<sup>ème</sup> classe.

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

Le prix restant à définir.

Sur une sélection de circulation de TGV :

- 500 TGV/jour en moyenne avec une réservation obligatoire mais à 0€.

Une offre ciblée :

- 100% digitale
- Pour une clientèle de 16/27 ans.

Le détail de l'offre s'articulera de la manière suivante :

- Réservations ouvertes à J-15
- Réservation possible jusqu'à 1h avant le départ du train
- Echange ou annulation possible jusqu'à la veille du départ.

Mais en nombre limité à savoir :

- 1 seule même origine – destination par jour
- Jusqu'à 6 trajets simultanés et en cours par mois.

A noter que la distribution de ce produit se fera exclusivement via les distributeurs on-line.

Christine BAAL s'étonne de la définition distributeurs on-line, qui pour elle, s'avère discriminante car une agence peut avoir plusieurs canaux de distribution dont le on-line.

Laurent BIJAOUI rappelle l'engagement pris par SNCF MOBILITES vis-à-vis de l'Autorité de la Concurrence à ce sujet / concernant les expérimentations.

Cette distribution recouvrera 3 fonctions qui sont :

- 1) Un affichage du plan de transport spécifique
- 2) La souscription à l'offre
- 3) La réservation de billet

Avec comme moyen de mise en œuvre :

- Mise à disposition de l'ensemble des web services pour les 3 fonctions.
- Pas de marche blanche envisagée dans un 1<sup>er</sup> temps.

Principes qui ont été retenus :

- La réservation des titres de transport peut s'effectuer auprès d'une autre agence que celle qui a assuré la souscription.
- Commissionnement en cours de finalisation
- Expérimentation (cf. engagements ADLC) => publication d'un règlement d'expérimentation.

La commercialisation de ce produit est prévue en septembre prochain.

Laurent BIJAOUI prévoit d'en faire une présentation systématique en Commission RAIL

Nouvelles Lignes à grande vitesse à l'horizon 2017 :

Delphine HUYGUE nous fait part de ce projet d'actualité à l'horizon 2017, avec tout d'abord :

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

L'EUROPÉENNE :

Avec l'ouverture des ventes à l'Européenne pour les circulations estivales dès juillet 2016.  
Avec le lancement de la Ligne à Grande Vitesse Européenne, Paris – Strasbourg avec un gain de temps de 30 minutes à 1h46 (meilleur temps de parcours)

Ce lancement s'accompagne d'une offre promo à partir de 10€ pour des trajets Strasbourg-Luxembourg, Strasbourg-Metz, Colmar-Luxembourg, Mulhouse-Luxembourg en 2<sup>de</sup> classe (15€ en 1<sup>ère</sup> classe) ;

- Des trajets à partir de 15€ pour les TGV entre l'Alsace et Paris en 2<sup>de</sup> classe (20€ pour la 1<sup>ère</sup> classe) ;
- De trajets à partir de 39€ pour Strasbourg-Bruxelles en 2<sup>de</sup> classe (44€ en 1<sup>ère</sup> classe)

Gain de temps du Paris-Strasbourg de 30 minutes à 1h46 et une amélioration du temps de parcours sur les routes Province-Province

Ce projet s'accompagne d'une politique tarifaire qui est la suivante :

- Pas d'augmentation tarifaire quand il n'y a pas de gain de temps
- Pour les liaisons dont le gain de temps est supérieur à 20 minutes :
- 3€ maximum pour la gamme Loisirs
- 11€ maximum pour les tarifs PRO.
- Plus de petit prix pour voyager plus
- Une évolution tarifaire pour les trajets internationaux.

ATLANTIQUE été 2017 :

Il s'agit d'un vaste projet impactant 1/3 du territoire notamment la :

BRETAGNE/PAYS DE LOIRE :

- PARIS/RENNES : en 1h25, gain de temps de parcours de 39mn
- PARIS/NANTES : 1h56 soit un gain de temps de 10 minutes

OCEANE :

- PARIS/BORDEAUX : en 02h04 doit un gain de temps de 55 minutes
- PARIS/TOULOUSE : en 04h10 soit un gain de temps 1h15 avec 6 A/R journée.

L'intégralité de la présentation est annexée au compte-rendu.

BAROMETRE DE SATISFACTION 2016 :

Cette étude permet d'établir un bilan de satisfaction visant à mesurer la satisfaction des distributeurs vis-à-vis de SNCF. Elle concerne les agences de voyages, les managers et les directeurs d'agences.

Cette enquête en ligne aura lieu du 26 mai au 19 juin.

Des nouveautés par rapport au Baromètre 2015 avec une simplification des questions notamment :

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

- Un nombre de questions qui sera divisé par 2 par rapport à 2015
- Et des durées réduites de moitié.
- Et un changement de méthode avec le passage au NPS pour permettre une analyse plus fine

LANCEMENT DE LA SOUPLESSE TARIFAIRE :

Point sur le lancement :

La bascule a été faite dans la nuit du 30 avril au 1<sup>er</sup> mai et c'est globalement bien passé.

250 personnes ont été mobilisées pour ce changement avec plus de 4 millions de prix chargés.

Très peu d'anomalies tarifaires ont été constatées compte tenu du volume et des anomalies corrigées dans des délais très courts.

16 anomalies recensées dont 13 ont été résolues.

Application automatique des conditions d'échange/remboursement en cas d'événement particulier (grèves...)

TGV POP 2 :

Ouverture de l'expérimentation dans les jours qui viennent. Infos dans FERIA

SBT – TARA :

A ce sujet, Laurent BIAOUI souhaite évoquer 2, 3 points sur ce sujet à l'issue de la réunion. Post réunion : conférence téléphonique 27 MAI CR séparé joint

PAO :

SNCF MOBILITES précise qu'il y a très peu de risque qu'une région sorte du BKN (tarif kilométrique) à la date du 1<sup>er</sup> juillet, ce qui laisse davantage de temps pour s'adapter aux développements.

Si certaines régions décident de dénoncer le contrat qui les lie avec la SNCF, une majorité d'entre elles le résiliera fin-décembre début janvier.

Pré-commande restauration à bord : <http://lebartgv.sncf.com/>

Fabien SOULET fait part de l'expérimentation qui va être réalisée sur le trajet PARIS/LYON visant à inciter la commande à bord avec possibilité de réservation sur une application avant le départ.

Test envisagé sur 10 trains – vers la mi-juin avec réservation 3h avant le départ et à bord 20 minutes avant l'arrivée du train.

La liste des 10 trains sélectionnés sera communiquée aux agences.

SNCF n'a pas décidé d'intégrer la restauration dans le prix des billets, comme le fait Thalys

La précommande restauration jusqu'à J-2 a été testée en janvier, avec des résultats inférieurs aux attentes...

Une nouvelle expérimentation est lancée toujours sur Paris Lyon : commande de la restauration à bord, possible sur 10 trains, avec un menu adapté (selon l'horaire par exemple)

Commission RAIL  
Réunion du 18 mai 2016

Réservable entre 3h avant le départ du train et jusqu'à 20' avant l'arrivée du train

Information client faite à bord, dans nos supports de communication, possible par les agences qui le souhaitent

Les Agences soulignent l'avantage de ne pas faire la queue au bar, ce qui est un très bon service pour les clients !

Lancement en juin

Les Agences suggèrent que l'on pourrait imaginer un bon à échanger, un coupon repas, par exemple à 15€, qui soit coupe-file, etc.

Pour les agences qui souhaitent mettre en avant le lien qui peut être affiché sur l'itinéraire, il est repris ci-après :

<http://lebartgv.sncf.com/>

Résultats commerciaux :

- - 2,2 % en recul sur le mois d'avril (1 jour de grève).
- -1,0, % en cumul.

Les Chiffres sont en recul sur janvier, février et mars avec une petite reprise en avril.

On observe un recul du trafic et un produit moyen est en baisse.

A noter que les fondamentaux ne sont pas au top tant au niveau de l'aérien que du ferroviaire.

**Prochaine réunion fixée au 29 Juin à 13h30 au SNAV.**