

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

**LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE** 

**COMMISSION RAIL**



**Réunion du 20 avril 2016**

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

Etaient présents :

MMes Danièle ARMANHAC - Christine BAAL – Fabienne BOURGEOIS – Françoise FRUITIERE – Emilie PINEAU – Caroline PROUST – Véronique VAUVERT.

MM. Michel GALIBERT – Nicolas LEAGE – Régis DELAROCHE – Stéphane ROUSSEL

Etaient excusés :

MMes Annie BARBIER – Pénélope RAMBAUD –

MM. Eric DECELLE – Guillaume DE GOUTTES – Jean-François MICHEL

Etaient présents pour la SNCF :

MMes Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC

MM. Laurent BIJAOUÏ – Michel PRIEUR

Ordre du Jour :

- Résultats Commerciaux mars 2016
- Evolution projet Groupes
- Projet « Upgrade 1<sup>re</sup> cl »
- Projet « TGV Pop2 »
- Mesures commerciales exceptionnelles
- Point d'avancement Contrat PRO
- Actualités/points divers

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

Christine BAAL remercie les membres de leur participation à cette réunion et fait part d'un ordre du jour chargé compte-tenu de la réunion qui s'est tenue hier sur les groupes, réunion organisée par la SNCF, sur l'évolution du projet Groupes.

Régis DELAROCHE, de la société CAP MONDE, a souhaité réagir sur cette évolution dont les décisions ne sont pas en adéquation avec un certain nombre d'agences qui n'ont pas la possibilité de suivre les directives de la SNCF.

Le point bloquant de la procédure Groupes concerne la simplification de la gamme tarifaire qui interviendra à compter du 01/05/2016.

La problématique étant le délai de 10 jours avant le passage à cette nouvelle gamme avec l'impact pour les agences qui ont besoin de s'adapter techniquement mais aussi de l'impact financier que cela représente car un certain nombre d'entreprises (municipalités, écoles) en période scolaire n'ont pas encore confirmé leur réservation pour partir cet été.

Christine BAAL s'interroge sur cette procédure qui impose aux agences, dans une période chargée, de tout émettre en 10 jours.

Valérie ASSAYAG explique que les courriers seront adressés lundi à destination des voyageurs cependant, elle tient à préciser, qu'elle n'avait pas la certitude que ce projet partirait avant ce matin et que la décision finale sera prise ce lundi avec 70% à 80 % que la mise en place se fasse dès le 1<sup>er</sup> mai.

Elle propose d'extraire les 5 derniers jours (3 jours de dossiers) et de voir comment se passe ce processus.

Christine BAAL propose à SNCF la possibilité de décaler cette date, compte tenu de la période chargée pour les agences.

Valérie ASSAYAG répond que si décalage il y a, la décision sera prise par SNCF.

Françoise FRUITIERE demande si le dossier est stocké dans les systèmes, les conditions d'échanges de l'ancienne gamme s'appliqueront, ce que confirme la SNCF.

Laurent BIJAOUI confirme que ce projet est un projet majeur pour la SNCF et que la décision finale sera prise lundi.

Françoise FRUITIERE évoque la problématique de la mise à jour des itinéraires au moment de la réservation.

Valérie ASSAYAG présente la nouvelle gamme pour les Groupes :

Les Conditions d'échange et de remboursement sont conservées à savoir :

Chez les individuels :

- Jusque 30 jours avant le départ : sans frais
- 29 à 2 jours avant le départ : 5€ de retenue
- J-1 et J : 40 % du prix du billet plafonné à 15€ (TGV) et 12€ (ARO)

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

Chez les Groupes :

- Jusque 30 jours avant le départ : 20 % de retenue
- de J-29 à 2 jours avant le départ : 30% de retenue
- 7 jours et – avant le départ : 100% de retenue.

Ce qui change :

-La création de 6 niveaux de prix dans les propositions tarifaires, avec une amplitude tarifaire plus large et des prix bas même au dernier moment.

- Une gamme de prix cohérente avec la gamme individuelle en 2<sup>ème</sup> classe – avec la garantie d'avoir au moins 5 % de réduction.
- Un large volume de places accessibles à petits prix jusque -60%
- Des tarifs adaptés aux profils de chacun des voyageurs.
- Une augmentation de trains sans indicateur en réservation directe.

Les outils de vente groupes que les agences pourront choisir :

- Feria digitalisation : de 10 à 30 pax
- De 10 à 99 pax : en direct de 10 à 60 pax puis via PPG

Depuis le lancement du site, 53 agences de voyages se sont connectées et une 1<sup>ère</sup> agence one line a été intégrée sur la marque blanche groupes.

Anticipation de la vente Groupes :

- Proposition d'un devis par tranche horaires
- Ouverture à vendre à J-360.

L'intégralité de présentation sera annexée au compte rendu.

Christine BAAL propose, compte tenu des obligations liées à EUROSTAR, de la possibilité de prévoir un transfert automatique des dossiers notamment :

- D'avoir un accès direct réservé aux clients
- D'avoir la possibilité de faire des réservations sans données
- De pouvoir les transférer via un fichier EXCEL.

La problématique des réservations sans nom est abordée.

Valérie ASSAYAG prévoit de les tester sur OUIBUS.

Elle précise concernant la période transitoire de 15 jours que la SNCF fera preuve d'une souplesse bienveillante et accompagnera les agences pendant cette période.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

Projet UP GRADE 1<sup>ère</sup> classe :

Régis HOURS, chef de projet, présente aux membres de la Commission ce projet.

La SNCF offrant un potentiel de places en 1<sup>ère</sup> classe assez conséquent de 4 % des TGV ayant :

- Un fort taux en 2<sup>ème</sup> classe
- Un nombre important de places libres en 1<sup>ère</sup> classe

D'offrir à certains clients la 1<sup>ère</sup> classe permettant ainsi de libérer des places 2<sup>nd</sup> classe et de commercialiser à nouveau ces places en 2<sup>ème</sup> classe.

L'expérimentation s'effectuera en 2 lots de juillet à novembre 2016.

La cible étant les tarifs TGV PRO ou abonnement Fréquence sauf blacklist FCES.

Etape du processus clients :

Mention sur le titre ATB : avec le libellé « TGV PRO 2nd »

Abonnement Fréquence  
Classe de confort 1<sup>ère</sup>  
Montant de tire prix 2<sup>nd</sup>

Mention sur la confirmation Voyages :      Aucun indicateur spécifique

Commission des titres Upgrade :              Billets commission nables sur la 2<sup>ème</sup> classe

Préconisation des agences de la Commission : Comme celles-ci n'auront pas de visibilité en matière, elles préconisent de prévoir un message sur le titre et la confirmation.

Elles recommandent de mettre en valeur ce projet en anticipant via une communication aux clients en amont car ceux-ci risquent de penser qu'il s'agit d'une erreur de leur agence.

Laurent BIJAOUI explique que la délivrance du message ne pourra être réalisée qu'une fois l'émission faite.

Projet TGV POP 2 = V 2

Une présentation de ce projet avait été réalisée lors d'une précédente commission RAIL en avril 2015. Il s'agit en l'occurrence d'une offre tarifaire, de dernière minute, à petits prix.

Finalement peu de voyageurs ont effectué l'expérimentation communautaire de bout en bout des achats d'aubaine, d'où la présentation d'une nouvelle mouture afin de favoriser cette expérimentation avec :

- Des ventes en ligne de dernière minute non dilutives
- De s'adapter aux changements de plan de transport.

Les TVG POP ne sont plus des trains dédiés mais des tarifs, sur des trains qui circulent, offerts sur les TGV classiques peu remplis.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

Ventes : ouverture des ventes entre j-15 et J-10 uniquement pour les distributeurs en ligne.

Le Popeur recevra un email à J-3 à l'adresse email indiqué.

L'idée est, précise Laurent BIJAOU, que les personnes qui vont sur les réseaux sociaux, vendent des trains sur les réseaux sociaux.

Si le tarif est ouvert à la réservation : l'email de confirmation contiendra un CUI TGV PRO pour bénéficiaire du tarif.

Un Deep Link vers le site de vente de ligne permettra au client d'accéder directement à l'achat de son train.

Mesures commerciales exceptionnelles :

La finalité de ce projet est d'exonérer les frais de remboursement et d'échanges des titres durant une durée limitée suivant les perturbations pour tous les titres et sur tous les canaux.

Solutions proposées : tous les trains domestiques circulant pendant la période de préavis (TGV – inter cités)

Sur un trajet domestique (clients individuels et groupes), l'agence n'aura pas besoin d'un format spécifique, il faudra saisir le format classique WAFX.

L'idée étant d'un système informatisé et c'est ce système qui déterminera si l'agence est dans ce contexte précise Laurent BIJAOU.

Ces mesures exceptionnelles seront mises en place lors de la prochaine grève du 26 avril dont le préavis a été fixé 48h00 avant.

Point contrat PRO :

Du 1<sup>er</sup> /01 au 31/03 : 1305 adhésions.

- 24,3 % d'adhésions par le Canal Agences soit 260 adhésions.

Mix distribution du canal Agences :

- 61 % sur VSC
- 26 % en agence.

CWT (HAVAS) étant le plus gros distributeur.

Vente Fréquence 25 :

En cumul à fin mars : 1 694 abonnements Fréquence 25

Dont pour le mois de mars seulement :

- 297 coupons achetés par 44 entreprises grands comptes
- 223 « « par 127 entreprises en contrat PRO

COMMISSION RAIL  
Réunion du 20 avril 2016

En 2015 : 2936 coupons ont été vendus, 4630 en cumul depuis le lancement.

SNCF VOYAGES prévoit un plan d'actions pour booster les ventes.

Laurent BIJAOUI souhaite simplifier la validation des CGU en étudiant la possibilité de les faire valider par les agences.

Baromètre :

L'enquête en ligne s'effectuera du 18 au 29 mai 2016. La présentation de celui-ci aura lieu avant l'été.

Date line : jouer sur SEAT MAP :

SNCF précise qu'un 1 SBT risque de jouer avec eux.

Suivi des ventes :

Michel PRIEUR commente les chiffres du mois de Mars.

- Evolution des ventes à fin mars : - 6,2 % avec un jour ouvré en mois et avec un jour de grève.
- L'international tire la croissance vers le bas : - 10,9 %
- Distribution :  
La quasi-totalité de la distribution est désormais éligible aux e-billets.

- Trafic Affaires :

Trafic Pro en recul de -6 % au mensuel et de -1,5 % au cumul.

Laurent BIJAOUI se dit inquiet des chiffres à fin mars et de début avril qui se situent aux alentours de -10 %.

Christine BAAL précise que le prix moyen baisse mais pas la volumétrie et que le phénomène est similaire dans l'aérien.

Les agences constatent que les attentats de Bruxelles ont encore un impact sur les réservations et que les entreprises ont tendance à réguler les voyages de leurs collaborateurs.

Trains TARA :

Françoise FRUITIERE a souhaité aborder le point sur les « trains à réservation anticipée » non accessible sur OBT.

Laurent BIAJOUI confirme que SNCF a pour instruction de fournir des réponses sur le problème de visibilité des TARA. Il prévoit l'organisation d'une call- conférence sous l'égide de la Commission RAIL.

Il précise une offre très présente des trains affichés à J-15.

COMMISSION RAIL

Réunion du 20 avril 2016

**Prochaine réunion de la Commission : le mercredi 18 mai**

**A 14h30 au SNAV.**