

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

**LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE** 

**COMMISSION RAIL**



**Réunion du 22  
novembre 2016**

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

Etaient présents :

MMes Danièle ARMANHAC – Christine AMAR - Christine BAAL – Céline BAGAULT – Françoise FRUITIERE-ROUX – Isabelle HOFFMANN – Catherine JOIRE – Clarisse MARCHAND – Catherine MAZIERE - Valérie PELCAT – Laurence LUBEIGT – Carole PROUST – Pénélope RAMBAUD -

MM. Fabrice BUORD – Alex CIESLAR - Guillaume DE GOUTTES – Stéphane ROUSSEL – Sébastien SABLONG – Richard VAINOPOULOS

Etaient excusés :

MMes Fabienne BOURGEOIS – Marie KEVERS - Emilie PINEAU – Véronique VAUVERT

MM. Nicolas LEAGE - Jean-François MICHEL -

Etaient présents pour la SNCF :

MMes Delphine HUYGUE – Nadine PERTUC

MM. Laurent BIJAOUJ – Fabien SOULET – Laurent TACHE

ORDRE DU JOUR

- Actualités générales/Résultats commerciaux
- Migration sur le mode graphique : Intervention d'Isabelle CHAMPNEUF d'AMADEUS sur RAIL DISPLAY
- Expérimentation « Upgrade 1<sup>ère</sup> » - Point à date
- Baromètre Agence de Voyages.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

En préambule, Christine BAAL rend hommage à Nadine PERTUC qui quitte la Commission RAIL après de 9 ans et demi passée étant nommée à d'autres fonctions au sein de SNCFVOYAGES. Elle est remplacée par Laurent TACHE qui sera désormais notre interlocuteur.

Elle remercie Stéphanie CAUSSE de cette dégustation qui a permis aux agences de goûter à cette nouvelle carte. En vue d'échanges bilatéraux, les adresses mails des membres de la commission lui seront communiquées.

Résultats commerciaux :

Laurent BIJAOUI commente les résultats commerciaux :

Un mois d'octobre un peu en retrait : - 4,6 % et - 1,5 en cumul.

L'évolution du domestique en octobre : - 3,5 % au mensuel et -1,0 % au cumul.

Les résultats sont liés à une année perturbée suite aux grèves et aux attentats. A noter qu'il n'y a pas eu de majoration tarifaire en début d'année.

L'impact sur l'international est de : - 4,4 %, TGV quant à lui résiste mieux : - 1%.

La part du mix e-billet + Ticketless s'élève à 75 %, cette part atteindra en fin d'année : 76 à 77 %.

Les ventes on-line quant à elles représentent 50,8 % des ventes.

Les tarifs Affaires en cumul sont à 62,2 %. La baisse se ralentit par rapport aux années précédentes.

Le billet à papier de valeur est toujours constant et continue à augmenter :

Question : billets à papier de valeur que reste-il ?

- Quelques opens à l'étranger
- Opens «chiens »

Laurent BIJAOUI confirme que la première semaine de novembre a été extrêmement bonne avec une croissance à 2 chiffres avec un effet rattrapage sur novembre.

A noter que les ventes internationales sont supérieures par rapport aux TGV depuis une semaine.

Selon lui, l'année devrait bien se terminer.

Information importante :

Fermeture de la gare de Lyon le week-end du 18/19 mars y compris pour les trains de banlieue.

Les réservations ne seront pas possibles au départ de la Gare de Lyon, tout sera bloqué.

A noter que quelques gares de substitutions en desserte sont programmées, comme indiqué dans FERIA

Au niveau de la communication, SNCF VOYAGES prévoit une communication FERIA jeudi avec une alerte pour décembre.

Une communication en gare sera également faite à destination des voyageurs.

Richard VAINOPOULOS préconise une information sur VOYAGESSNCF.COM.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

Tarifs « familles nombreuses » :

Laurent BIJAOU fait part de la publication d'un décret qui interdit l'usage pour les voyages d'affaires des tarifs « familles nombreuses »

Il précise que cela représente 1 % des ventes AGV.

Des communications sont prévues à cet effet notamment à destination des clients Entreprises.

TGV POP :

SNCF VOYAGE précise que le projet du TGV POP est prolongé au minimum d'un délai 6 mois.

Intervention d'Isabelle CHAMPNEUF d'AMADEUS sur le Rail Display :

Christine BAAL explique qu'elle a souhaité convier AMADEUS afin de partager avec les membres de la Commission RAIL les évolutions proposées par AMADEUS pour les mois à venir.

Alexandre JORRE, directeur Marketing prend la parole en expliquant que le déploiement RAIL DISPLAY n'a pas été positif pour tous et souhaite revenir sur le sujet en faisant part des évolutions qui ont été annoncées.

L'échéance de ce produit complet étant prévue pour le 30 avril 2017 avec un accompagnement des agences de ce nouvel outil qui représente un travail important.

Isabelle CHAMPNEUF fait part de la situation à date et du constat suivant :

30 % des agences qui font du RAIL :

- 1 agence sur 5 des agences qui ont migré ont contacté l'assistance AMADEUS la 1<sup>ère</sup> semaine.
- 1530 agents ont été formés en 2016 via une classe virtuelle
- 1090 agents ont été formés en classe RESA
- 28 % des OIDS ont eu 1 ou plusieurs agents formés.

Elle demande aux agences de ne pas attendre la dernière minute pour se former et d'anticiper et rappelle qu'une communication ciblée avec la confirmation des dates de migration ainsi que 3 types de communication ont été réalisées :

- Un courrier le 12 juin à toutes les agences
- Des emails réguliers
- Des BM dans chaque agence.

Solutions :

RAIL DISPLAY ne permettant pas pour le moment de vendre et de gérer un certain nombre de produits dont :

- La vente des cartes commerciales
- La vente des cartes FQ 25
- Le remboursement des dossiers
- La gestion des groupes

Une solution technique a été trouvée dans RESARAIL permettant une réouverture pour que ces opérations puissent se faire via un script qui laissera passer les entrées concernées.

Cette solution hybride permettra de les traiter jusqu'au 30/04/17.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

Richard VAINOPOULOS demande ce qui se passera si l'un des projets n'est pas prêt au 30 avril prochain.

Laurent BIJAOUI explique que la plupart des projets devraient être prêts et que cette solution fonctionnera après le 30 avril en complément de RAIL DISPLAY.

Statut de la migration RAIL DISPLAY :

LOT 1 : Migration le 5 octobre 2016 : application le 08/12/2016

Lot 2 : Migration le 1<sup>ER</sup> mars : reculade de l'échéance qui aurait dû avoir lieu le 14/12.

LOT 3 : date de coupure : pas besoin de le faire

AMADEUS demande aux agences de ne pas attendre le dernier moment pour se former.

Coupure du lien HOST TO HOST :

La refonte du système SI SNCF impose 3 modifications :

- Limitation du nombre de segments par DV : 8
- Interdiction des repousse/annulation TTL directement dans WDI pour éviter que des places ne soient bloquées indéfiniment.
- Les données personnelles des voyageurs requises dès la réservation sur WDI.

Fonctionnalités mieux pilotées :

- RAD, procédure de remise à disposition des places en agence ou en mobilité
- SEAT Map : suppression de la coahmap AMADEUS, SNCF VOYAGES expérimente une seat meap plus aboutie.
- RAD : liste des billets non utilisée ne fonctionnera plus.
- 

A venir sur RAIL DISPLAY :

Rappel des nouveautés de décembre :

- RAD pour les tickets papier
- Modification de l'email avant émission
- Modification de la carte « grands voyageurs » avant émission
- Forfait bambin, carte enfant, tarifs RIT, tarifs handicapés
- Modification de la DOB avant émission
- Modification du MOD avant émission
- Gestion du PNR avec un statut PK.

Evolutions prévues :

- Annulation immédiate par ticket
- CLAIM DV pour les petits groupes (- de 30)
- Synchronisation des DV modifiée dans les SBT
- Congés annuel 50 % avec paiement par chèque vacances
- Gestion des TER secs via PAO.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

Christine BAAL évoque le changement de la BDOC et l'utilisation compliquée avec les noms composés et les noms trop longs.

BAROMETRE DE SATISFACTION :

Réalisé du 3 mai au 7 juillet dernier en ligne avec pour cible : les agences, les managers, les décideurs avec cette année des questions plus courtes et un changement de méthodologie.

Le taux de satisfaction globale est en retrait par rapport aux années précédentes dans un contexte de grève et de changement de tarifs.

En résumé :

A maintenir :

- Les AGV toujours satisfaits des animations commerciales
- Niveaux de satisfaction élevés vis-à-vis de FERIA et de PREFERENCE
- Les formations SNCF
- Les outils one line

A renforcer :

- Un accompagnement plus soutenu des agents et de managers
- Des optimisations attendues sur le moteur de recherche et l'arborescence du site FERIA
- Des décideurs assez critiques sur leurs interlocuteurs SNCF.

Vous trouverez en PJ la présentation.

Projet/expérimentation UPGRADE 1<sup>ère</sup> classe (suite).

L'idée étant de surclasser certains clients sur à bord de TVG ciblés. En 2015, 4 % des TGV sont saturés en 2<sup>ème</sup> classe et un nombre assez important de places libres en 1<sup>ère</sup> classe.

Expérimentation du 6 juillet à décembre 2016 :

- Au moment de la réservation, offrir la 1<sup>ère</sup> classe aux clients TGV PRO, à bord des TGV ciblés.

L'expérimentation s'effectue sur 3 routes : PARIS/NANTES/LYON/STRASBOURG

Nouveautés au 1<sup>er</sup> semestre 2017 :

- Dispo pour intégration : A compter de mi-décembre 2017 (V.WDI 165 ou 166)
- Elargissement du périmètre aux clients Loisirs fréquents, carte Jeune, week-end et senior
- Intégration de routes supplémentaires dont Reims.
- Intégration de l'indicateur UPG/Segment informant le client de son sur classement gratuit

Nouveauté 2016 :

- Correctif : Nov 2016 : correctif apporté V.WDI 163 (Amadeus)

Fabien SOULET rappelle que les régions peuvent désormais s'affranchir du tarif kilométrique et appliquer leurs propres tarifs.

Il précise que 2 régions ont pris cette option en l'occurrence la région Auvergne Rhône-Alpes et la région PACA mais que la date de leur sortie n'est pas encore officialisée.

Il fait part aux membres de la Commission de la parution d'un décret permettant de faire sortir les tarifs en correspondance au 1<sup>er</sup> juillet 2017.

COMMISSION RAIL  
Réunion du 22 Novembre 2016

Calendrier des dates de réunion :

- Mardi 17 janvier à 14h30 au siège des Entreprises du Voyage
- Le mardi 28 février : idem.

Des invitations outlook seront adressées aux membres de la Commission.