

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

LES ENTREPRISES
DU VOYAGE 

COMMISSION RAIL



**Réunion du 29 juin
2016**

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

Etaient présents :

MMes Christine BAAL – Céline BAGAULT – Françoise FRUITIERE – Valérie PELCAT – Joëlle DARCOURT – Gaëlle GUERINOT – Isabelle HOFFMANN – Marie KEVERS – Emilie PINEAU- Pénélope RAMBAUD – Catherine MAZIER – Véronique VAUVERT.

MM. Guillaume DE GOUTTES – Jérémie CLOS – Stéphane ROUSSEL – Fabrice BUORD – Nicolas LEAGE.

Etaient excusés :

MMes Danièle ARMANHAC – Caroline PROUST

M. Jean-François MICHEL

Etaient présents pour la SNCF :

MM. Fabien SOULET – Laurent BIJAOUÏ – Michel PRIEUR

Mme Nadine PERTUC

Etaient présents pour les GDS : Mme

ORDRE DU JOUR :

- Programme fidélité « Voyageur » : arrêt adhésion en Agences
- Dématérialisation des Bons Voyages dans le cadre de la Garantie Ponctualité
- Point avancement / TARA
- 14h30 : point coupure du lien cryptique avec tous les GDS
- Abonnement FQ25 : nouveautés
- Actualités/Points divers (dont résultats commerciaux mai 2016)

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

Christine BAAL remercie les participants de leur participation à cette réunion et salue la présence de nouveaux membres notamment Fabrice BUORD d'AMEX, de Gaëlle GUERINOT, de Jérémie CLOS et de Marie KEVERS.

Elle fait part aux représentants de SNCF MOBILITES de la tenue d'une réunion intermédiaire avec la distribution sur le sujet du RAIL DISPLAY avec un état d'avancement des développements à faire trop court pour une coupure prévue au 31/12/2016. En effet, on se retrouve avec une échéance de 6 mois avec 60 % du trafic qui ne sera pas prêt, donc avec un calendrier trop court. C'est la raison pour laquelle, elle a souhaité anticiper en invitant les GDS à cette réunion. Seront présents AMADEUS et SABRE qui représentent 90 à 95 % du marché et précise qu'elle recevra en aparté, TRAVELPORT.

Point d'actualité.

Christine BAAL fait part à SNCF MOBILITE suite à l'interpellation d'un certain nombre d'agences, sur un article paru dans la presse concernant VSC qui apparaît comme d'autres en proposant des voyages d'affaires axée TPE.

Fabien SOULET précise que VSC est une agence de voyages d'où le droit de proposer des offres pour les voyageurs PRO. Il rappelle que des articles plus distinctifs ont été publiés par le passé, qu'aujourd'hui.

Il rappelle la clarté SNCF MOBILITES sur ce sujet, que notamment VSC propose les mêmes offres que les agences de voyages.

A une question la confidentialité des informations, Laurent BIJAOUI rappelle l'engagement pris par SNCF MOBILITES pour la confidentialité des données du contrat PRO.

- **Programme fidélité « Voyageur » : arrêt adhésion en agence**

Le programme fidélité « Voyageur » qui devait intervenir en janvier a pris un peu de retard

L'Evolution de ce programme sera plus segmentée avec la création d'un compte client comme n'importe quel site en ligne.

Ce changement s'opérera fin août et la bascule aura lieu vers mi-septembre.

Une communication via le site FERIA est prévue.

Pour les agences, il n'y aura alors plus la possibilité de s'y inscrire.

- **Dématérialisation des bons voyages :**

Nadine PERTUC précise que ce projet a pour but de rendre le programme plus souple.

Elle présente les orientations de la dématérialisation des bons voyages accordés dans le cadre de la garantie ponctualité pour les tous clients porteurs de titres ATB. Cette évolution s'accompagnera de la disparition des enveloppes.

La demande garantie ponctualité s'effectuera en ligne et s'accompagnera de la distribution de flyers à l'arrivée du train en gare pour expliquer la réclamation en ligne.

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

Les règles de la SNCF sont élargies. En effet à partir de 30 minutes de retard et pour toutes raisons les clients auront droit à une compensation.

A noter que les étrangers seront exclus de ce dispositif si les billets ont été achetés en dehors de nos frontières.

Accès à la réclamation par:

- SNCF.COM, VSC, site PROGRAMME VOYAGEURS , FERIA, TGV PRO, APPLI SNCF

Les agences jugent choquantes que VSC soit cité pour prendre en compte les réclamations comme un transporteur.

Les agences souhaitent que VSC ne prenne pas en compte les réclamations.

Laurent BIJAOUI prend note de ce point.

Point sur la coupure du lien cryptique avec les GDS.

Christine BAAL rappelle qu'elle a souhaité convier les GDS à cette Commission suite à la réunion intermédiaire qui s'est tenue en vue de faire un point ce projet à savoir :

- 1) Discuter avec SNCF MOBILITES et les GDS sur certaines fonctionnalités qui ne sont pas accessibles et rappelle que TRAVELPORT n'a pas souhaité se joindre à cette réunion mais qu'elle les recevra en aparté.
- 2) Proposer un délai supplémentaire à SNCF MOBILITES afin de permettre aux GDS de mettre à jour toutes les fonctionnalités. Les agences estiment qu'un minimum un délai de 4 mois supplémentaires est nécessaire pour peaufiner toutes les fonctions supplémentaires.

Fabien SOULET précise en cela que la trajectoire est claire pour la SNCF au niveau de l'architecture pour faire le ménage dans les systèmes.

Sur le sujet de la fonctionnalité, il comprend la question et l'urgence de prendre en compte les 24 points et de voir les points qui peuvent se résoudre à fin décembre.

Il propose aux agences de lister les fonctionnalités et de les remonter et de faire prendre position point par point d'ici décembre.

Il demande afin de faire une sollicitation officielle de 3 mois supplémentaires d'avoir tous les éléments en main.

Pour ce faire, il demande aux agences de se positionner d'ici la fin de l'été sur la situation et de lui remonter les éléments.

SABRE :

Selon Céline DELORME GUERARD, le périmètre atteint 52 % des 100 % sans RESARAIL, sur le mode graphique et précise que 25 % du volume est en dessous de 60 % en mode graphique.

Le blocage se situe surtout au niveau des agences mixtes et des groupes que ne migrent pas et ne comprennent pas le panel

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

AMADEUS :

Christian ARGENTIN explique qu'AMADEUS travaille en collaboration étroite avec SNCF MOBILITES et que la date du 31/12/16 n'est pas bloquante pour eux.

Il explique compte tenu du déploiement de RAIL DISPLAY, la coupure interviendra à partir de la rentrée soit 2 mois avant et qu'il convient de nourrir les points dysfonctionnant.

Les agences s'inquiètent des fonctionnalités qui ne seront pas accessibles sur RAIL DISPLAY notamment les cartes commerciales et les groupes, ce qui représente un gros inconvénient.

A noter que les cartes commerciales sont disponibles sur SABRE et le seront sur AMADEUS dans le courant du 1^{er} semestre 2017.

A savoir, que celles-ci ne seront pas disponibles pour la 1^{ère} migration prévue en octobre pour AMADEUS.

Christine réitère du besoin pour les agences comme pour les GDS d'un délai supplémentaire.

D'autre part, elle explique que la coupure de RESA RAIL entraîne la disparition de l'historique et que la durée de vie d'un dossier est de 2 mois. Il est indispensable que les 2 applications soient au même niveau.

En résumé, du côté des agences en vue d'obtenir un délai à partir de la rentrée de la part de SNCF MOBILITES, il convient pour les agences utilisant les GDS de dresser la liste des fonctions qui ne seront pas reprises ou reprises à l'identique et celles déjà repérées des changements qui pourront intervenir en cours de tests.

Ce point sera à l'ordre du jour de la Commission de début septembre.

A fin juillet, il appartient aux agences de faire remonter cette liste à SNCF MOBILITES et au GDS afin les enrichir et de les alimenter.

Trains TARA :

Une conférence téléphonique s'est tenue sur les trains TARA au cours de laquelle les agences ont confirmé leur demande de disposer des trains TARA sur les SBT. Réponse positive de SNCF MOBILITES qui propose afin de prendre leur demande, de réaliser des tests afin d'évaluer l'impact de la mise en disposition.

Abonnement Fréquence 25 : Nouveautés :

2 actions sont prévues par SNCF MOBILITES pour booster les ventes de l'abonnement Fréquence 25 à savoir :

- 1) Dé corrélér l'abonnement Fréquence 25 du contrat PRO
- 2) De proposer une version à 6 mois

Le prix est en cours d'élaboration avec ou sans code entreprise qui sera en dessous de 100€.

L'Ouverture à la vente est prévue le 6 septembre prochain par le canal Agences.

Le coût de cet abonnement sera amorti en 2 ou 3 A/R.

Commission RAIL
Réunion du 29 juin 2016

Résultats des ventes mai 2016 :

Michel PRIEUR commente les résultats :

Les résultats ne sont pas bons mais sont en hausse par rapport au mois dernier :

- Evolution à fin mai : 8,6 % et 0,7 en cumul.

La croissance est tirée par le domestique. On observe un recul du prix moyen.

Par contre, les ventes one line sont en hausse

Il apparaît que les résultats du mois juin ne sont pas très bons au global.

Les agences signalent que les grèves qui ont duré 5 jours ont pénalisé les agences et que SNCF MOBILITES devrait en tenir compte.

Pour l'heure, SNCF MOBILITES n'a pas d'information sur la grève qui doit avoir lieu le 5 juillet et celle qui a eu lieu le 23 juin dernier n'a pas beaucoup été suivie.