

COMMISSION RAIL
Réunion du 17 janvier 2017

**LES ENTREPRISES
DU VOYAGE** 

COMMISSION RAIL



Réunion du 17 Janvier 2017

COMMISSION RAIL
Réunion du 17 janvier 2017

Etaient présents pour les agences :

MMes Christine BAAL – Céline BAGAULT – Fabienne BOURGEOIS – Françoise FRUITIERE-ROUX – Clarisse MARCHAND – Valérie PELCAT – Emilie PINEAU – Véronique VAUVERT
MM. Laurent BRIARD – Régis DELAROCHE – Sébastien SABLON – Stéphane ROUSSEL – Adrien VERPILLAT.

Etaient présents pour SNCF MOBILITES :

MM. Laurent BIJAOU – Laurentz TACHE
Mme Delphine HUYGUE

Etaient présents pour EDV :

Mme Anne-Marie MOULAY

ORDRE DU JOUR :

- Bilan de l'année 2016
- Opération « Ventre privée »
- Wi-fi à bord
- Suivi projet « coupure du Host to host
- TTL Eurostar
- Point à date sur TER et Liberté tarifaire
- Sujets divers

En préambule, Christine BAAL souhaite une très bonne année 2017 aux membres de la Commission et propose de décaler la Commission RAIL prévue le 28 février compte tenu du déplacement du CA de « EDV » à Nice le même jour.

Nouvelle date retenue le **mercredi 22 février à 14h30** au siège des EDV.

Laurent BIJAOUI à son tour souhaite une très belle année 2017 et explique que 2016 a été une année particulièrement perturbée (grèves, attentats) et que 2017 sera une année particulièrement chargée avec la mise en service de l'Océane. Néanmoins, l'année se termine en positif et remercie les agences de leurs efforts grâce à la vente des produits PRO. De bons résultats fondés sur la valeur ajoutée du canal agences.

1) Bilan 2016

2016 aura été une année particulière avec un sursaut en fin d'année (novembre, décembre) en terminant à 0,7 % en cumul.

Le domestique se porte bien par rapport à l'international :

- 0,1 % pour THALYS par contre EUROSTAR finit l'année à - 6,9%. De mauvais résultats dus à un marché atone, plus de demandes suite aux attentats.

-

Stéphane ROUSSEL évoque la problématique du site web d'Eurostar qui détourne la clientèle en direct avec des remises.

Programme de fidélité qui a évolué et qui est contourné par les entreprises (Clients Affaires). Les agences demandent que ce programme puisse être ouvert aux agences.

Laurent BIJAOUI confirme que la part Affaire et la part 1^{ère} se sont stabilisées. La part des AGV représente quant à elle plus de 20 %.

La performance du ticketless s'élève à près de 80%, la dématérialisation fonctionne bien.

Il confirme qu'il n'y aura pas de majoration tarifaire en 2017, l'augmentation des prix s'effectue de manière plus discrète.

A noter que le prix d'appel Loisirs a baissé de 20%.

2) Opération Vente Privée :

Opération consistant à amplifier le mécanisme promotionnel en vue de limiter la dilution et de recruter de nouveaux clients avec un code de vente privée qui sera disponible dans les médias.

A noter que ce code générique ne nécessitera pas de connaître les clients.

La cible étant des clients qui ne sont pas dans la base de données SNCF et qui sont la recherche de petits prix.

Périmètre : TGV domestique uniquement et quelques relations internationales.

Code à 9 caractères commençant par VP. L'utilisation sera la même que celui du CUI et sera disponible sur l'interface WDI126. Date de sortie début mars.

Christine BAAL propose d'affiner le détail concernant le marketing

FERIA étant un outil de dialogue pour les AGV mais n'étant pas suffisant.

3) Wifi-fi à bord TGV connect :

Internet gratuit à bord des TGV pour tous les voyageurs en 1^{ère} et en 2^{ème} classe. Le numéro du DV sera nécessaire pour accéder au portail.

D'ici 2017 : 80 % des voyageurs TGV profiteront de TGV connect :

- PARIS/LYON = 15/11/2017
- PARIS/SXB = juin 2017
- PARIS/BOD = août 2017
- PARIS/LILLE = août 2017
- PARIS/RENES= août 2017

Pour les rames PAR/BOD, celles-ci en seront pré équipés.

Cette offre sera segmentée en fonction de 4 niveaux de prix.

4) Suivi du projet « coupure du host du host »

Laurent TACHE revient sur la migration RAIL DISPLAY concernant les changements du 30 janvier 2017.

A cette date, les AGV garderont un accès partiel à RESARAIL sur AMADEUS uniquement aux fonctions suivantes :

- Vente et renouvellement des cartes
- Gestion des groupes
- La vente des cartes d'abonnement FQ 25
- Billets open animaux
- Le remboursement des dossiers RESARAIL déjà créés (échange ne sera plus possible via RESARAIL)

De plus, RAIL DISPLAY a été enrichi au 08/12/2016 avec :

- L'échange d'un aller et/ au retour des tarifs « aller-retour » obligatoire
- La remise à dispo pour les billets électronique retirés en gare
- La modification de l'email avant émission
- La modification de la carte Grands Voyageurs avant émission
- Le forfait bambin
- La carte Enfant famille
- Les tarifs RIT
- Les tarifs handicapés.

Stéphane ROUSSEL explique que son agence a migré fin décembre et que cette migration a relevé un certain nombre de dysfonctionnements concernant certains tarifs corporate qui ne sont pas chargés, de la problématique de l'échange partiel sur EUROSTAR et des éléments des profils qui ne remontent pas en cas de modification.

Il est proposé de remonter ces dysfonctionnements lors de la tenue d'un prochain CCAV extraordinaire sur cette question.

Françoise FRUITIERE évoque les problèmes rencontrés sur le on alors que ces points ont été remontés il y a longtemps et de la difficulté d'anticiper compte tenu des développements à faire et de la date du 30 avril qui va arriver très vite.

Laurent BIJAOUI souhaite clarifier les attentes des agences et propose de faire un point sur le sujet à la prochaine Commission. Il précise que SNCF MOBILITE n'a pas l'intention de revenir sur la date prévue.

5) TTL EUROSTAR :

Changement de la politique des TTL d'EUROSTAR qui souhaite donc les raccourcir en fonction :

- De la date de départ et/ou de réservation
- De la typologie des agences.

Typologie des agences

- Réservation individuelle sans agent et sans robot
- Réservation individuelle sans agent avec robot
- Réservation individuelle avec agent.

Mise en production le 25 janvier.

6) Point à dates sur les TERS et la Liberté tarifaire :

La plupart des tests ont été validés du côté des TERS secs pour juillet 2017 ;

Laurent BIJAOUI précise que toutes les régions à part la Bretagne s'affranchiront du tarif kilométrique et appliqueront leur propre tarif

La région Rhône Alpes devrait sortir au 1^{er} trimestre ce qui aura un impact sur les TERS secs.

7) Sujets Divers :

BLS + Tour d'horizon

En vue de renouveler un matériel en fin de vie et d'améliorer l'expérience client et faciliter les missions d'accompagnement des agents.

A l'objectif d'être :

- plus ergonomique, plus rapide avec plus de fonctionnalités.

Promo :

Promotions sur les FQ 50 avec une réduction faciale de 100 € en 1^{ère} classe et de 50 € en 2^{ème}.

Nouvelle segmentation :

Laurent BIJAOUI fait part d'un changement d'organisation avec une équipe réduite sur le terrain.

Pour les entreprises de moins de 300 000 € par an, il n'y aura plus de visite active.

Alerte trafic Informations

Alerte destinée aux grosses perturbations avec une information en temps réel pour informer les clients.

Les tests sont prêts pour la prochaine perturbation avec la mise en place de cette alerte à destination des agences comme demandé en Commission RAIL

Offre de transport pour les Jeunes :

Laurent BIJAOUI précise qu'une conférence de presse aura lieu le 25 janvier prochain sur ce projet et que les informations qui ont été relayées dans la presse ne sont pas justes au niveau du prix annoncé et sur la dénomination de ce projet.

Un point sur les groupes sera fait à la prochaine Commission.

La prochaine réunion aura lieu le 22 février à 14h30 au siège des EdV.