

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

# LES ENTREPRISES DU VOYAGE

## **COMMISSION TRANSPORT**



**Réunion du 17 octobre 2017**

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

Etaient présents pour les agences :

MMes Christine AMAR - Annie BARBIER - Christine BAAL - Françoise FRUITIERE-ROUX – Gaëlle GUERINOT - Clarisse MARCHAND – Caroline PROUST – Valérie SASSET - Véronique VAUVERT  
MM. Bertrand BILLEREY – Laurent BRILLANT – Frédéric CHICHE – Fabrice DARIOT – Yannick FAUCON – Jean-Marc GAMEIRO – Gilles GOMPERTZ – François GUILLON – Michel JEAN-RICHARD – Marc LEIDELINGER – Stéphane ROUSSEL - Sébastien SABLON – William VANDROUX – Adrien VERPILLAT.

Invité :

M. Jacques LANSMAN : Chef de la Mission droit des passagers à la DGAC

Etaient présents pour AIR France :

M. Bertrand VISCONTI –  
Mme Vera TRUSTI

Etaient présents pour SNCF MOBILITES :

MM. Laurent BIJAOU – Olivier PINNA – Fabien SOULET - Laurentz TACHE  
Mme Delphine HUYGUE

Etaient présents pour EDV :

Mr Jean-Marc ROZE  
Mme Anne-Marie MOULAY

Valérie SASSET accueille Patrick LANSMAN, chef de la mission du droit des passagers venu présenter et partager avec les membres de la Commission son expertise en matière du droit des passagers.

Patrick LANSMAN remercie de cette aimable invitation et évoque toute la complexité de cette réglementation pour laquelle il a souhaité nous exposer son intervention.

Il explique que la base juridique des droits des passagers s'appuie sur le règlement européen 261/2004 du 11/02/2004 et l'interprétation de la cour de justice avec une orientation de l'interprétation du 10/06/2016 et s'applique sans distinction à tous les vols aériens au départ des territoires ou les traités européens s'appliquent mais aussi au départ des autres pays si le transport est communautaire et s'il n'y a pas de règles juridiques directement applicables dans le pays de départ.

Ce règlement s'applique pour 3 cas suivants :

- L'annulation
- Les retards

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

- **Le Refus d'embarquement :**

Les raisons :

- Les Surréservations
- Les Changement d'avion
- Le manque de personnel
- Appels à des volontaires

Donnant droit à :

- Indemnisation (si pas de circonstances extraordinaire)
- Remboursement (si le passager renonce) au voyage
- Ou rerouting
- **Annulations**  
Mêmes règles de base que le refus d'embarquement : indemnisation, remboursement ou rerouting, assistance (les conditions de la non indemnisation sont exposées dans la présentation)
- **Retards : Convention de Montréal**  
Le texte ne prévoit pas d'indemnisation mais la cour de justice de l'UE a assimilé les passagers en retard aux passagers dont le vol est annulé entraînant droit à indemnisation lorsque le passager arrive à sa destination finale avec au moins 3h de retard.

Le montant de l'indemnisation se calcule sur le point d'arrivée final par rapport au lieu de l'incident (dont vous trouverez le barème sur la présentation).

A une question sur l'indemnisation sur les vols affrétés, quand le passager ne paye pas son billet : Concernant ce cadre, il existe un vide juridique et l'indemnisation ne semble pas avoir été prévue.

Circonstance extraordinaire :

Patrick LANSMAN précise qu'il n'y a pas de définition précise et que l'appréciation se fait cas par cas.

Un grand remerciement à Patrick LANSMAN pour son intervention d'un grand intérêt pour les professionnels réunis.

Réunion avec AIR France : Bertrand VISCONTI – Vera TRUSTTI :

Bertrand VISCONTI nous présente les chiffres et l'actualité :

Résultats AF

AIR France fait part des bons résultats avec notamment une amélioration au 1<sup>er</sup> semestre 2017 par rapport à 2016

Un taux de 80 % de taux de remplissage sur le moyen-courrier avec marché extrêmement bénéfique et maintien du prix moyen.

JOON :

Vols au Départ de CDG pour alimenter le HUB.

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

De nouveaux positionnements au 01/12/17 sur le moyen-courrier :

- Barcelone (BCN), 51 vols par semaine
- Berlin (TXL), 37 vols par semaine
- Lisbon (LIS), 28 vols par semaine
- Porto (OPO), 3 vols par semaine
- opérés en A320
- 

Pour les vols longs courriers à compter de l'été 2018 :

- Fortaleza (FOR) au Brésil, 2 vols par semaine (vendredi & dimanche)
- Mahe (SEZ) aux Seychelles, 3 vols par semaine (lundi, mercredi et samedi)
- opérés en A340

A noter que JOON est automatiquement intégré dans les contrats de rémunération Agences.

A partir du 19 novembre activation du nouveau code « carrier » (JN) qui apparaîtra dans les GDS.

Renforcement capitalistique d'AF-KLM :

- avec notamment la prise de participation du capital de VIRGIN ATLANTIC de 30 % par AF
- DELTA détenant 49 % de capital de VIRGIN
- DELTA ET CHINA EASTERN : 10 % du capital d'AIR France.

Actualités Partenaires :

- GOL : AF GSA à compter du 21 novembre 2017
- Kenya Airways : transfert au terminal 2<sup>E</sup>
- JET AIRWAYS : à compter du 29/10/17 ouverture de la ligne CDG – Chennai avec Delhi, Mumbai, Bangalore.
- Delta : à compter du 24/05/18, ouverture de la ligne CDG Indianapolis
- Virgin : ouverture d'un 3<sup>ème</sup> JUB européen sur le transatlantique
- Vietnam Airlines : le 10 octobre 2017 : Signature d'un partenariat stratégique ;

**BSP :**

Le CAI au global progresse de 4,2 % vs 2016. Les docs progressent de 5,2 %. Chute des émissions en septembre sans en connaître les causes réelles.

**Actualités commerciales**

**Nouvelles destinations AF long courrier :**

A compter du 1<sup>er</sup> novembre :

- Ouverture de la ligne CDG – Malé

A compter du 25 mars 2018 :

- Ouverture de la ligne CDG – Seattle
- Ouverture de la ligne CDG – Nairobi.

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

Nouvelles destinations court courriers HOP :

A compter du 1<sup>er</sup> décembre 2017 : ouverture des lignes RENNES - STRASBOURG

Avec pour Dreamliner : de nouvelles destinations desservies à l'hiver 2017 (détail en PJ)

Air France fait part du nouveau partage de code entre AF /SINGAPORE AIRLINE et SILKAIR

FLYING BLUE :

Nouvelle offre pour les membres de FLYING BLUE : « *Gagner des miles sur les achats de tous les jours* »

TRANSAVIA :

A partir de la mi-décembre : code-share unilatéral sur Lyon et Nantes. Courant janvier au départ d'Orly.

Nouvelles classes Moyen-courriers :

AF nous présente les nouvelles classes moyen-courriers : 7 au total (en détail en PJ).

FLIGHT PASS :

Mise en place du projet FLIGHT PASS pour le début de l'année. Possibilité pour le client d'acheter un carnet de billets (prépayé)

AIR CALIN :

En cours de règlement pour les agences qui ont été impactées

Remboursement des taxes :

Le remboursement des taxes « groupes » sont désormais directement possible en agence.

Suppression des frais de correction :

Plus de frais de correction de nom ou de prénoms sur les billets plaqués 057.

Par contre, les procédures de modifications inchangées.

Audit sur les billets groupe :

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017, vérification du Tour Code :

- Si le Tour Code est incorrect ou manquant, un ADM de 10€ par billet mal renseigné sera facturé à l'agence.

Choix du siège standard sur le réseau moyen-courrier :

Lancement de l'option « Choix du Siège Standard » sur ses vols moyen-courrier. Disponible à la vente depuis le 10 octobre

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

Eléments de réponse proposée par Vera TRITTO aux questions soulevées lors de la Réunion :

- 1- Quel est le pourcentage des destinations de Transavia en code share avec Air France ?  
Dès l'été prochain, le pourcentage atteindra plus de 70% du programme de vol Transavia.
- 2- Est-il possible de vendre des groupes sur les lignes Transavia en code share Air France ?  
Non, les groupes sont exclus du périmètre
- 3- Les nouvelles classes Moyen-Courrier sont-elles proposées sur les vols opérés Joon ?  
Oui, les nouvelles classes sont également disponibles sur les vols opérés Joon.
- 4- Réseau Moyen-Courrier : gratuité du siège standard pour les clients ayant acquitté un tarif Flex ou tarif Abonné après émission du billet, quid pour les SBT ?  
Pour l'attribution des sièges standards, les SBT ne sont pas en mesure à ce jour de gérer les exemptions liées aux tarifs Corpo, Flex et abonnés.  
Un développement est prévu, mais nous ne connaissons pas la date.
- 5- Tour Codes pour les groupes, il est composé du numéro de dossier Tigre et de la réf du dossier GDS émis. Qu'en est-il si, après émission, le dossier est splité, suite à cette action un des dossiers aura une nouvelle référence PNR GDS ? Le Tour Code sera-t-il erroné ?  
Non il ne sera pas erroné car dès que le billet est émis, le tour code est figé sur l'image du billet. Notre service audit visualise uniquement les images billets.

L'intégralité de la présentation est annexée au présent relevé.

Réunion en interne :

Au vu de la trop grande concentration des sujets et interventions, Valérie SASSET préconise d'élargir les réunions de la Commission TRANSPORT, ce qui permettra d'avoir plus de temps pour aborder les sujets.

Dans cette optique, **la prochaine réunion du 5 décembre prochain se tiendra de 10h00 à 17h00** avec plateaux repas pendant le déjeuner.

Valérie SASSET précise que des rendez-vous sont en cours avec AF sur le renouvellement du code de conduite et sur les nouveaux formats NDC.

Elle préconise la constitution d'un groupe de travail AIR ayant trait aux nouveaux formats NDC afin de travailler sur le sujet. Il sera composé de :

- Caroline PROUST
- Christine BAAL
- Frédéric CHICHE
- François GUILLON
- Marc LEIDELINGER
- Françoise FRUITIERE
- Bertrand BILLEREY

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

Réunion avec SNCF VOYAGES :

Accueil des représentants de la SNCF en l'occurrence Fabien SOULET, Olivier PINNA, Laurent BIJAOU, Delphine HUYGUE, Laurentz TACHE.

F. SOULET présente Olivier PINNA, directeur des Ventes Agence qui désormais sera notre interlocuteur au sein de la Commission TRANSPORT en remplacement de Laurent BIJAOU qui quitte la SNCF à la fin du mois et ce pour de nouvelles aventures.

Olivier PINNA a occupé plusieurs postes au sein de voyages.sncf.com notamment aux ventes internationales et maîtrise fort bien le marché des agences. Fabien SOULET lui témoigne toute sa confiance pour tirer le marché vers le haut.

Un grand remerciement à Laurent BIJAOU d'avoir porté les couleurs des agences de voyages au sein de la SNCF.

Laurent BIJAOU fait part de son émotion d'avoir pu partager et débattre des projets au sein de cette Commission avec l'ensemble des membres et ce sous la présidente de Christine, puis sous celle de la Valérie.

Valérie SASSET annonce la Création d'un groupe de travail qui se réunira le 8 novembre afin d'aborder les points qui nécessitent une grande technicité.

Résultats commerciaux :

SNCF commente les résultats commerciaux du mois de septembre et fait part d'ajouts d'indicateurs sur le tableau de bord notamment en ce qui concerne le panier moyen.

Très bon mois de septembre pour le canal Agences en hausse de 2,7 % par rapport à 2016 en CA et 7,2 % en trafic avec 11,4 % de cumul en croissance.

Cette croissance est portée aussi bien par les transporteurs domestiques qu'internationaux.

Croissance favorable due en grande partie à l'ouverture de LGV, des effets contre-grève et attentats par rapport à 2016.

L'activité Transport quant à elle repart en trafic : 14,4 %.

Augmentation en volume du trafic en 1<sup>ère</sup> classe mais avec une détérioration de la part 1<sup>ère</sup>.

La croissance du tarif Affaires se détériore par rapport à l'année dernière.

Ventes online : 55 % en hausse de 2 points.

Fabien SOULET fait part de la surperformance de la partie AGV par rapport aux autres canaux de distribution.

Bilan LGV Atlantique :

Bons résultats pour le LGV Atlantique avec une croissance globale de + 15 %

Détail par route :

- BOD : + 70 % de trafic par rapport à l'année dernière
- TLS : + 80 %

Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

Parts de marché :

- Performances marquantes pour les agences de voyages :

+ 91 % pour la région SUD OUEST

+ 82 % sur BOD

+ 13,4 % sur la région Bretagne Pays de Loire.

Au total 47 % de billets TGV Atlantique vendus en agence à fin septembre avec une tendance amplifiée début septembre avec l'arrivée des Clients PRO.

TGV INOUI :

Retour sur la business 1<sup>ère</sup> : INOUI 1<sup>ère</sup> avec 5 marqueurs de services :

- Accès prioritaire au train
- Accueil au quai
- Assistant voyage digital
- Commande facilitée de voiturier et Cie au départ
- Commande facilitée IDCAB en gare d'arrivée

En service sur la ligne Atlantique en septembre. Début 2018 sur LYON et LILLE

Le wifi est ouvert sur 122 lignes actuellement.

Retour clients extrêmement positifs.

Fabien SOULET fait part de la nécessité pour la SNCF dans un environnement concurrentiel d'innover les offres d'où l'idée d'offrir une connexion en direct pour sortir les offres plus rapidement sans passer par les GDS.

Comme annoncé à TOP RESA, il annonce la mise en place d'une API permettant ainsi la connexion directe à l'inventaire ferroviaire pour la vente et l'après-vente sans contrainte à un tiers.

Un 1<sup>er</sup> acteur en partenariat avec la SNCF a fait son apparition : SILVERRAIL qui aura un accès complet à l'inventaire de bout en bout. (1<sup>er</sup> trimestre 2018)

A terme, 2 offres s'offriront en parallèle :

- Les GDS
- La connexion en direct

Laurent BIJAOUI rappelle que la SNCF a l'obligation d'équité et ce, sur tous ses canaux de distribution

OUIGO :

SNCF confirme que OUIGO est un modèle de distribution à part. Son déploiement en gare centrale à Paris se profilant à l'horizon 2018/2019

L'objectif étant que « OUIGO » prenne une part importante de la distribution Loisirs : 1 quart des clients.



Commission TRANSPORT  
Réunion du 17 octobre 2017

A noter l'intégration de « OUIGO » dans le PAO dans quelques semaines.

Point sur la Liberté Tarifaire :

Laurentz TACHE revient sur la Liberté Tarifaire et rappelle que 3 régions ont basculé : les régions Bourgogne Franche Comté, Auvergne et Grand Est.

Les prochaines régions à activer la Liberté Tarifaire sont :

- La Normandie et les Pays de Loire.

En attente des documents officiels : La région PACA.

Point sur les anomalies :

TCN et grappes comptables : SNCF précise que des analyses sont en cours et que les développements vont être réalisés.

Anomalies Profils :

186 points de vente ont été touchés sur 2 300.

Seat Map :

Retour d'expérimentation positif avec une appétence pour le marché.

Généralisation de ce produit depuis juillet avec proposition d'un web service avec une composante graphique à intégrer.

La SNCF précise que contrat est prêt.

Date de coupure :

Laurentz TACHE précise que la date de coupure du lien host to host est maintenue au 31/12/17.

Valérie SASSET remercie les représentants de la SNCF de leur participation à cette réunion.

|  |
|--|
| <p>Le format des prochaines réunions de la Commission TRANSPORT sont élargies. Dès lors, les réunions se tiendront de 10h00 à 17h00.</p> |
|--|

**Prochaine réunion le mardi 5 décembre à 10h00 - EdV**