

Commission AIR
Réunion du 17 septembre 2015

COMMISSION AIR



**Réunion du 17 septembre
2015 A 14h30**

Commission AIR

Réunion du 17 septembre 2015

Valérie SASSET remercie les membres de la Commission AIR de leur présence à cette 1^{ère} réunion de rentrée. Elle présente William VANDROUX, responsable des Transports et Frédéric CHICHE, Directeur Transports d'EXPEDIA et Corinne THOMAS, gérante de l'agence ST NOM LA BRETECHE VOYAGES.

Elle profite de l'occasion pour faire un tour de table des membres présents.

En premier lieu, Valérie SASSET évoque son intervention au BAR au cours de laquelle, elle a présenté les travaux de la Commission en dressant le portrait de notre industrie ainsi que le travail de bénévolat accompli par ses membres et d'une manière générale du travail d'adaptation et de formation que doivent réaliser les agences de voyages vis-à-vis des compagnies aériennes

1) Point à date de la surcharge GDS LH :

Suite à la décision de Lufthansa de la mise en place au 1^{er} septembre 2015, d'une surcharge de 16 €/billet, pour les billets émis à partir d'un GDS, l'ECTAA a déposé plainte contre Lufthansa auprès de la Commission Européenne. Des pistes juridiques sont étudiées notamment celle de la violation du code de conduite des GDS si la plateforme de réservation de LH Group entre dans le champ de la définition du Système informatisé de réservation.

2) Politique d'ADM

Les membres de la Commission font part de leur sentiment sur la politique d'ADM des compagnies en estimant que les agences ne sont pas responsables si leurs clients décident de ne pas revenir, s'agissant en l'occurrence de la liberté individuelle du client.

3) Défaillance de SYPHAX

Suite à la défaillance de SYPHAX qui est intervenu cet été, le SNAV a obtenu un recours en référé. En effet, le TGI de Paris a ordonné le séquestre entre les mains de IATA (BSP) des billets réglés et non volés de SYPHAX.

Les demandes de remboursement devraient intervenir dans les prochains jours au prorata bien évidemment des sommes restantes. Une information sera mise en place sur BSPLINK.

Corinne THOMAS, gérante de l'agence ST NOM LA BRETEGE VOYAGES, fait part aux membres de la Commission de la pétition qui a été signée par plus de 480 agences de voyages et qui a été adressée aux représentants des compagnies aériennes concernant les revalidations de billets qui leur incombent.

Jean-Marc ROZE propose d'adresser cette pétition aux BAR ainsi que sur le facebook du SNAV.

4) Nouveaux critères IATA :

Mise en place de la bi-mensualité à partir du 1er avril 2017 avec une refonte complète des critères d'évaluation des agences de voyages, qui devraient être mis en place le 1er juillet 2016.

Commission AIR
Réunion du 17 septembre 2015

Réunion avec AIR France : Accueil de Jean-Marc POUCHOL, Nathalie LARIVET

Jean-Marc POUCHOL présente Nathalie LARIVET, nouvelle responsable de la Distribution France en remplacement de Yan GILBERT

Il présente les excuses d'Henry HOURCADE qui n'a pas pu venir étant retenu par d'autres engagements.

Point PERFORM 2020 :

Celui-ci commente les résultats d'AIR France pour l'été avec une reprise portée par le segment Loisirs avec certains signaux au vert.

Résultats BSP :

Un frémissement de reprise pour les 3 derniers mois. Au cumul e janvier à août le CAI recule de 4,1 % par rapport à 2014. Au cumul de janvier à août les docs reculent de 2,3 % vs 2014 et en août la tendance des docs repasse en positif.

Nouvelle Tarification des numéros spéciaux :

La réglementation ARCEP, rentre en vigueur le du 01/10/15. AIR France a fait le choix d'opter pour une tarification la plus proche possible de la tarification existante :

- Modification du tarif : 0,35/mn au lieu de 0,34€ mn
- Facturation à la seconde
- Numéros verts gratuit depuis un fixe ou un mobile.

Le numéro du portal vocal interactif n'est pas modifié : 0 892 702 624

Programme Long-courriers hiver/2016.

Jean-Marc POUCHOL fait part du programme Long-courriers AFDL pour l'hiver 2015/2016 ainsi que l'accord de partages de codes avec AIR SEYCHELLES.

Mise en place du TIGREWEB pour les vols A5 avec une extension du périmètre.

Cette nouvelle fonctionnalité est accessible pour les dossiers Groupes en Tigreweb accesible sur le site AgentConnect.biz, permettant de réserver automatiquement les vols HOP!

Mise en place d'un calculateur Bagages AIR France sur le site agentconnect.biz.

Suppression des réservations multiples :

A partir du 01/07/15, la détection et l'annulation des réservations multiples seront automatisées pour AF.

Ainsi, AF KL et DL ont la même politique d'annulation des réservations multiples (dupes).

Process du "Duplicate Bookings Cancellation":

Commission AIR
Réunion du 17 septembre 2015

Détection

- tous les PNRs créés et mis à jour sont détectés à J+1
- réservations multiples sur le même dossier ou sur différents dossiers

Périmètre

- tous les vols réservés sous numéro de vols AF.

SSOL – Sell Services on Own Flights :

AIR FRANCE a mis en place cette nouvelle fonctionnalité permettant ainsi de vendre une option payante sur un vol AF pour un passager en possession d'un billet plaqué sur d'autres compagnies.

Frais d'intervention depuis le 01/09/15 :

Modification des procédures de remboursement, pour toute demande envoyée directement) ce service, des frais d'intervention sont perçus.

- Remboursement d'EMD – grand UM (UMT)
- Remboursement d'EMD – animaux (PETC-AVIH)
- Remboursement d'EMD – excédent bagages (XBAG)

-35€ si le montant de l'EMD est d'une valeur égale ou supérieur à 50€

-10€ si le montant de l'EMD est d'une valeur inférieure à 50€.

Nouveautés du programme BlueBiz :

Au 1^{er} octobre, le programme de fidélisation **BlueBiz** va évoluer avec un nouveau barème **d'accumulation des Blues crédits.**

Mise à disposition des cartes d'abonnement dans AgentConnect arrivant à échéance.

Le fichier des cartes concernées sera mis à disposition des agences dans AgentConnect le 4^{ème} samedi de chaque mois.

Ce fichier comportera les cartes non renouvelées du mois M, M-1 et M+1.

Les agences n'utilisant pas AgentConnect ne recevront plus de courrier d'information.

Jocelyne CAHUZAC fait part de la problématique des groupes notamment avec le cas de 10 pax réservés et dont 2 ne se sont pas présentés à l'aéroport ce qui a entraîné pour un ADM par personne.

La transaction étant effectuée, le client choisit de ne pas consommer ce service, l'agence ne peut être tenue comme responsable, de ce que le client fait indique Valérie SASSET.

Jean-Marc POUCHOL explique qu'un groupe doit être au moins être constitué de 10 personnes.

Commission AIR
Réunion du 17 septembre 2015

Corinne THOMAS fait part à AIR France de la pétition qui a été adressée aux compagnies aériennes concernant les revalidations que doivent effectuer les agences suite aux modifications émanant des transporteurs sans aucune contrepartie alors que ces revalidations devraient être supportées par les compagnies elles-mêmes.

A une question posée sur la position d'AIR France par rapport à LH sur la mise en place au 1^{er} septembre 2015, d'une surcharge de 16 €/billet, Jean-Marc POUCHOL répond qu'AIR France/KLM n'a pas de projet similaire en la matière mais reste néanmoins attentif à ce qui va se passer.

Nathalie LARRIVET promet de répondre aux questions qui ont été soulevées lors de cette réunion.