

COMMISSION RAIL
Réunion du 29 avril 2015



COMMISSION RAIL



Réunion du 29 avril 2015

Etaient présents pour les agences :

Mmes Danièle ARMANHAC – Christine BAAL – Françoise FRUITIERE-ROUX – Nicole KHAL
MM. Guillaume de GOUTTES – Michel GALIBERT – Patrick MALENFANT – Stéphane ROUSSEL

Etaient présents pour la SNCF :

Mmes Valérie ASSAYAG – Nadine PERTUC – Agnès CHAPELAIN
MM. Laurent BIJAOU – Michel PRIEUR

Assistait également à la réunion :

Mme Catherine BUQUET

Etaient excusés :

Mmes Annie BARBIER – Joëlle DARCOURT – Véronique VAUVERT - Sophie ROGER
MM. Patrick ABISSET – Eric DECELLE – Jean-Daniel GUYOT – Nicolas LEAGE – Jean-François MICHEL – Valentin SURREL

ORDRE DU JOUR

1. Résultats Commerciaux février et mars 2015
2. Digitalisation de la vente des Groupes
3. Point lancement Contrat PRO
4. Point d'avancement CUI Distributeur
5. Projet TGV « communautaire »

1. Résultats Commerciaux février et mars 2015

Laurent BIJAOUI commente les résultats à fin mars : + 8,4 % et + 2,2 % en cumul.

Le mois de mars a été dopé par les ventes Domestiques (+2,5 %).

Il est constaté un recul du trafic « Affaires » (en cumul – 2 %).

Christine BAAL évoque le rapport annuel 2014 du médiateur de la SNCF qui fait ressortir que le médiateur donne satisfaction à seulement 52 % des voyageurs. Elle constate donc que malgré la mise en œuvre des Garanties voyages, Garantie ponctualité, il n'y a pas d'améliorations de fond.

En précision post réunion, les saisines du médiateur SNCF ont sensiblement augmenté (5 545 contre 5 033 en 2013), et particulièrement les demandes parvenues par internet (47 % contre 42 % en 2013). La nature des demandes a aussi évolué sur la même lignée que l'année précédente : en effet, les réclamations relatives aux litiges commerciaux sont passées de 67 % en 2013 à 74 % en 2014, et la part des infractions à la police des chemins de fer - procès-verbaux - s'établissent à 26 % en 2014 contre 33 % en 2013. Le délai moyen de traitement des dossiers est de 53 jours, inférieur au délai prescrit par le protocole de médiation (60 jours). 53 % des clients ont reçu un avis en moins de 2 mois, 46 % entre 2 et 4 mois, et 1 % en plus de 4 mois (dossiers nécessitant une enquête plus longue). Les préconisations du médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 52 % des cas (52 % également en 2013). Dans 34 % des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction. En 2014, le médiateur a donné son avis sur 76 % des réclamations dont il a été saisi, soit 4208 dossiers. Pour 6 % des réclamations, le client avait, entre-temps, obtenu satisfaction auprès des services SNCF (contre 7% en 2013).

Christine BAAL suggère, qu'en cas de retard de train, le mécanisme de distribution des enveloppes pour remboursement est à améliorer. Le remboursement automatique pourrait être proposé pour les billets électroniques du fait qu'il est possible de « tracer » ces billets.

Par ailleurs, concernant les annonces dans les trains, Christine BAAL réitère sa demande à ce que les agences de voyages soient citées.

Elle constate également qu'il n'y a aucune mention aux agences de voyages dans le magazine TGV, alors que celles-ci sont un vecteur important de remplissage des TGV.

Laurent BIJAOUI fait état d'un rapport du cabinet BCG (Boston Consulting Group) qui classe la France, le 3^e système ferroviaire le plus performant d'Europe, et à la 2^e place pour la qualité du service. Cette étude vise à évaluer la performance des réseaux ferroviaires de 25 pays européens (utilisation du système ferroviaire, qualité des services et la sécurité).

2. Digitalisation de la vente des Groupes

Valérie ASSAYAG présente le développement de cette activité. La réflexion a été menée autour de 4 thèmes :

- Le produit
- Le processus de commercialisation
- Les outils de distribution
- Les processus de production

La clientèle Groupes pour la SNCF, c'est au moins 10 personnes voyageant ensemble (individuels ou regroupés) qui achètent leur voyage via un prescripteur.

Aujourd'hui, il existe 4 canaux de distribution :

- ACV Groupes (vente directe SNCF)
- Agences
- International
- Gares

Dans le courant de l'été 2015 sur le périmètre Domestique, il est mis en place une simplification des règles de réalisation du devis Groupes. Les nouveaux principes sont :

- Suppression de la notion de profil « groupes » pour revenir à une notion de profil « passager »,
- Suppression du principe d'un accompagnateur vendu au tarif jeune,
- Passage de plafond de l'âge des jeunes de 26 à 27 ans.

A la rentrée de septembre, lancement d'une interface de la vente digitale des petits groupes (< 24 pax) :

- Un outil pour les ventes groupes en ligne : Mise à disposition fin août 2015 d'une marque blanche dédiée Groupes pour les distributeurs SNCF

Pour les ventes off line, l'interface sera accessible aux agences via FERIA, sous le même principe que l'accès à RAVEL via FERIA.

Les agences intéressées par l'interface sur leur site de vente doivent s'adresser à leur commercial pour en faire la demande. Un délai est à prévoir.

Danièle ARMANHAC demande si le système peut identifier plusieurs demandes pour un même client.

Valérie ASSAYAG précise qu'à terme ne subsistera qu'une seule plateforme de réservation pour les ventes on ou offline.

Valérie ASSAYAG propose l'organisation d'une réunion avec les Groupistes afin de leur présenter les développements de cette activité.

Des tests utilisateurs de l'interface sont en cours avec des agences Groupistes.

3. Point lancement Contrat PRO

Agnès CHAPELAIN présente cette nouvelle offre qui sera lancée le 6 mai (périmètre national) et le 16 juin (Lyria, Alléo, Paris-Lux)

Cette offre s'adresse aux PME / TPE et aux professionnels indépendants.

Deux tarifs accessibles grâce à l'adhésion à Contrat Pro SNCF :

- Abonnement nominatif Fréquence 25 (pour les voyageurs effectuant entre 4 et 8-9 AR/ans),
- Tarif remisé (pour les voyageurs occasionnels).

Un simulateur d'économie sera disponible sur FERIA fin mai 2015.

Les membres de la Commission font remarquer que dans la base profil des GDS et SBT, il n'y a pas de champ pour différencier le FQ50 du FQ25 et qu'il faut également tenir compte d'une synchronisation avec les profils dans les GDS.

Concernant la communication, cette nouvelle offre fera l'objet, entre le 18 mai et le 22 mai de spots radios et d'insertions dans la presse.

Concernant les agences de voyages, divers supports seront mis à leur disposition :

- Un e-mailing spécial sur le Contrat Pro SNCF personnalisable avec le logo de l'agence et ses coordonnées,
- Des bannières pour les sites web.

4. Point d'avancement CUI Distributeur

Date de lancement prévisionnelle : 3^e semaine de septembre

Le règlement est disponible et peut être envoyé aux agences intéressées. Il sera envoyé à partir du 4 mai, et les réponses sont attendues pour le 26 mai au plus tard.

4 bis. Baromètre Agences 2015

Laurent BIJAOUI précise que l'enquête Baromètre Agences 2015 sera menée entre le 11 mai et le 31 mai.

Christine BAAL rappelle que les années précédentes, la SNCF soumettait avant diffusion le questionnaire à la Commission RAIL. Laurent BIJAOUI l'adressera à la Présidente de la Commission mais précise qu'il sera difficile de le modifier.

5. Projet TGV « communautaire »

Laurent BIJAOUI demande la confidentialité aux Membres de la Commission sur la présentation de ce projet.

Une conférence de presse aura lieu le 17 juin dévoilant les modalités de ce projet.

Il est rappelé que les agences intéressées doivent contacter SNCF dès que possible pour la mise en place du tracking et du correct renvoi vers le site marchand (url) après visite du site communautaire.

Les prochaines réunions sont fixées aux :

- Mercredi 03 juin à 14H30
- Mardi 30 juin à 14H30