

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016



COMMISSION AIR



Réunion du 17 mars 2016

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016

Etaient présents :

Mmes Christine BAAL – Anne BEAUMONT – Jocelyne CAHUZAC – Caroline PROUST – Pénélope RAMBAUD – Valérie SASSET

MM. Bertrand BILLEREY – Fabrice DARIOT – Guillaume DE GOUTTES – Yannick FAUCON – Jean-Marc GAMEIRO – François GUILLON – Michel JEAN RICHARD – Patrick LOISON – William VANDROUX.

Etaient excusés :

Mmes Danièle ARMANHAC – Annie BARBIER – Claire SERYES – Corinne THOMAS

MM. Gilles GOMPERTZ – Gilles MEYNARD – Stéphane ROUSSEL

Etaient Invités à la réunion pour AIR FRANCE:

MM. Henri HOURCADE – Jean-Marc POUCHOL

MM. Nathalie LARRIVET – Mme Vera.....

Assistait également à la réunion :

Anne-Marie MOULAY : Assistante du Secrétaire Général.

Ordre du jour :

Réunion avec les représentants d’AIR France

Commission AIR

Réunion du 17 mars 2016

En préambule, Valérie SASSET, Présidente de la Commission, remercie les participants à cette réunion et accueille les représentant d'AIR France qui interviendront en 1^{er} partie de réunion et leur souhaite la bienvenue.

La 2^{ème} partie étant consacrée à une réunion interne aux membres.

Résultats BSP :

Jean-Marc POUCHOL commente les résultats BSP.

- Au cumul de janvier ----- à février : le CAI progresse de 5,9 % vs 2015
- Au cumul de janvier ----- à février : les docs progressent de 6,7 % vs 2015

Les chiffres révèlent une tendance légèrement positive.

Nouveautés commerciales :

Ouverture de la ligne ORY-NEW YORK (JFK) à compter du 6 juin 2016. Attractif pour le développement dans le sud parisien et dont le point d'origine n'est pas connecté à CDG

Ré ouverture de la ligne long- courrier Téhéran à compter du 17 avril 1016 en gros porteur A 333.

- A 380 sur MEXICO

1 vol quotidien pour l'été.

CDG/BIARRITZ : 2 fréquences quotidiennes à compter du 27 mars

CDG/AJACCIO : ligne saisonnière du 28/05 au 15/11/16. 1 vol par semaine (le samedi)

Desserte de la Corse.

Fin de l'accord avec AIR CORSICA à compter du 27 mars 2015 qui sera vendu désormais sur plaque 146 avec l'arrêt du code marketing AF sur les bords à bord.

Jean-Marc POUCHOL précise que les codes AF sur les ORY/CDG continue à être vendus.

Produit BEST :

Déploiement massif du produit BEST sur 32 vols équipés. Fin du déploiement massif pour l'été 2018.

Henri HOURCADE explique que l'identification des vols BEST sur AMADEUS se fera uniquement sur les lignes 100 % best.

La réponse à une AN en AMADEUS affichera la mention « JFULLFLAT » pour la cabine Best Business.

Choix des sièges standard :

Lancement du 26/01 d'un nouveau modèle de choix de sièges standard en classe « economy » long-courriers qui sera payant selon la typologie du client (corporate, familles).

A noter que pour les familles accompagnées d'un enfant de -12 ans, le choix des sièges sera gratuit.

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016

Le GO- SHOW :

Flexibilité réservée aux passagers flex et abonnés sur les vols court-courriers de HOP/AF ce qui permettra au passager de prendre un vol plus tôt ou plus tard.

Nouveautés FLYUNG BLUE

Nouvelle politique de fiabilisation lancée le 02/02/16

3 seuils au lieu de 4. Fiabilisation plus restrictive qui n'impactera qu'un 1 % du trafic passager.

Henri HOUCARDE confirme qu'il n'y a pas de retour particulier des agences sur ce sujet à ce jour.

Renouvellement des cartes d'abonnement :

Mise à disposition d'un listing sur agentconnect.biz permettant ainsi le renouvellement des cartes arrivées à échéance sous forme d'un fichier excel à télécharger.

La mise à jour s'effectue tous les samedis de chaque mois.

Autre nouveauté :

Le formulaire de réclamation a été mis en ligne sur agentconnect.biz.

Autre sujet :

Yannick FAUCON fait part aux représentants d'AIR France de son étonnement concernant la facturation de 50€ demandée par le support TEAM pour une demande de confirmation par écrit.

Jean-Marc POUCHOL répond que cette facturation est destinée à quelques agences dont le taux d'email est extrêmement important et précise que les appels téléphoniques sont gratuits.

Yannick FAUCON explique que les agences ont souvent besoin de s'appuyer sur une réponse écrite.

Reconnaissance des clients sous contrat firme :

AF/KLM font part de la vérification de tous les identifiants des contrats firme (OIN) ajoutés au PNR depuis le 09/02/2016.

En cas de réponses négatives, l'agence en est informée par file d'attente pour correction des données OIN dans le PNR.

Simplification du code A5 :

Assistance sur vols KQ :

A noter que le support TEAM assure l'assistance sur les vols KQ.

Tarifification automatique pour les EMD à partir du 30 mars 2016 :

La vente des services payants pour les animaux et les vélos sera facilitée.

Christine BAAL demande à AIR France la raison pour laquelle les agences de voyages n'ont pas la possibilité de vendre les repas alors qu'ils sont vendus sur les canaux directs.

Henri HOURCADE explique, qu'à priori, il s'agit d'une question de quota et qu'il reviendra vers la Commission sur ce sujet.

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016

Elle demande concernant les remboursements ACT pourquoi ne pas les alimenter sur la catégorie 33.

Henri HOURCADE reviendra également sur ce sujet.

Respect du Code de Conduite :

AIR France revient sur l'actualisation du code de conduite du 07/01/2016 avec des précisions sur les quelques ajustements :

Nathalie LARRIVET, confirme qu'il n'y a eu aucun changement sur la réglementation et les règles IATA et rappelle les ajustements suivant :

- L'affichage correct des éléments du prix transporteur, réglé au BSP
- L'usage du Merchant of Record
- L'autorisation de redistribution du contenu du transporteur
- Les conséquences plus détaillées du non-respect du Code de Conduite.

Fabrice DARIOT se demande si AIR FRANCE ne contrevient pas au droit de la libre concurrence, en effet le code de conduite entrave le métier d'OTA, en demandant l'autorisation de redistribution du contenu et dont les conséquences pouvant aller jusqu'au déplaquage.

Nathalie LARRIVET explique que l'objet étant que Air France s'assure que ses tarifs seraient distribués aux tarifs convenus et se réserve le droit de refuser.

Guillaume DE GOUTTE explique que ce code est plutôt bien ressenti par un certain nombre d'agences de voyages SA car il permet de respecter les règles.

Henri HOURCADE indique qu'AIR France essaie de réguler le marché.

Fabrice DARIOT estime que ces mesures sont contraires à toutes les règles du commerce et que la plupart des acteurs responsables agissent en dehors de nos frontières.

Françoise GUILLON informe les représentants d'AIR que les agences n'ont pas accès à l'intégralité de l'inventaire.

AIR France confirme que les inventaires spécifiques par pays seront supprimés courant 2^{ème} semestre 2016.

Réunion en interne :

En préambule, Fabrice DARIOT demande que son intervention soit retranscrite au compte rendu et souhaite que le SNAV manifeste son opinion quant à l'ingérence de cet acteur privé.

Valérie SASSET fait part de l'analyse de F. SELNET, qui selon laquelle, il n'y a pas de graduation dans le code de bonne conduite mais qu'elle procédera à une étude juridique approfondie de ce dossier qui fera l'objet d'un débat à la prochaine réunion.

Fabrice DARIOT confirme que la volonté d'AIR France est d'empêcher les OTA d'afficher dans les comparateurs et de contrôler ainsi la distribution jusqu'à déstabiliser le marché.

William VANDROUX explique que leur vocation première étant de contrôler les prix affichés.

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016

AIR CORSICA

Valérie SASSET confirme que c'est Jean-Pierre MAS, Président du SNAV qui rencontrera les représentants d'AIR CORSICA. Il sera accompagné par Lucien SALEMI, président du SNAV MED.

Ce rendez-vous s'articulera autour deux aspects, l'un politique avec pour objectif d'obtenir un accord sur la rémunération, l'autre technique.

DGCCRF : ref nouveaux critères IATA

Christine BAAL et Fabrice DARIOT confirment que les rendez-vous avec la DGCCRF continuent avec l'exposition de nos doléances, beaucoup de questionnements techniques de la part des agents, sur la connaissance de notre métier.

A l'issue de ces rendez-vous, un procès-verbal sera établi et validé par nos soins, avec pour action potentielle la possibilité s'il y a lieu d'une enquête administrative diligentée par la DGCCRF.

En effet, à partir du 1er juillet tout changement majoritaire du capital de la société entraînera automatiquement pour le nouveau propriétaire, l'obligation de fournir une garantie bancaire ce qui dévaluera la valeur de l'entreprise aussi il est conseillé la possibilité, pour éviter les problèmes lors de la transmission d'entreprise, de créer une holding qui couvrirait la société actuelle et ce avant fin juin 2016.

AIR MED :

Les demandes de remboursement sont en cours et à ce stade pas de rejet connu.

KM : CAM'AIR ?

Les billets en remboursement datant de moins d'un an pourront faire l'objet de remboursement.

Réunions ECTAA :

Christine BAAL rappelle qu'un dépôt de plainte a été déposé à l'encontre de LH pour non-respect du code de conduite des GDS et que celui-ci a été entériné par les légistes européens, de ce fait l'UE a accepté de prendre en charge le dossier.

Mise en place du projet NEW GEN ISS :

Le seuil de 5 %, sur les 3 meilleurs mois des 12 mois précédents, est un frein à l'évolution des entreprises. IATA l'ayant bien compris.

Une réunion est prévue à Montréal pour revoir ce taux de 5 % jugé trop restrictif à environ 30 %.

Autre nouveauté :

La garantie qui était incluse pour les agences en défaillance ne le sera plus. En revanche, L'APST pourrait la proposer.

Ce projet sera voté en octobre prochain à la prochaine PACONF à Singapour et rentrera en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Commission AIR
Réunion du 17 mars 2016

PNR européen :

Le projet en cours n'a pas pu être adopté, faute de votes suffisants. Tous les pays ne sont pas au même niveau d'informations et il reste un certain nombre de cas à faire valoir.

ADM :

IATA souhaite revoir leur politique d'ADM compte tenu de la problématique de surenchère de leurs sous-traitants. Pour ce faire, un groupe de travail international s'est constitué et leur volonté affichée est de s'aligner sur les USA où il n'est plus possible de rejeter les ADM. Les rejets seront traités de gré à gré avec les compagnies en contrepartie cela permettra à IATA de faire des économies.

Christine BAAL confirme l'interdiction des cartes virtuelles conformément à la résolution 890 F en revanche l'utilisation de la carte INET ne serait pas interdite.