

Commission Transport
Réunion du 31 août 2017

**LES ENTREPRISES
DU VOYAGE** 

COMMISSION TRANSPORT

RELEVÉ DE DÉCISION DU 31 AOÛT 2017

Etaient présents :

MMes Christine AMAR – Anne BEAUMONT – Gaëlle GUERINOT – Catherine JOIRE – Valérie PELCAT -
Caroline PROUST – Pénélope RAMBAUD – Valérie SASSET – Véronique VAUVERT

MM. Bertrand BILLEREY – Guillaume DE GOUTTES – François GUILLON – Michel JEAN-RICHARD –
Patrick LOISON – Marc LEIDELINGER – Stéphane ROUSSEL – Sébastien SABLONG - Adrien
VERPILLAT

Etaient excusés :

Mmes Danièle ARMANHAC – Christine BAAL – Fabienne BOURGEOIS – Jocelyne CAHUZAC – Françoise
FRUITIERE – Isabelle HOFFMANN – Clarisse MARCHAND – Emilie PINEAU

MM. Laurent BRILLANT – Frédéric CHICHE – Fabrice DARIOT – Yannick FAUCON – Jean-Marc
GAMEIRO David LUSSIER – Gilles MEYNARD – Jean-François MICHEL - William VANDROUX.

====

En préambule, Valérie SASSET remercie les membres de leur participation à cette 2^{ème} réunion de la
Commission TRANSPORT. Elle précise que Patrick LANSMAN (DGAC) sera convié à intervenir lors de la
prochaine réunion prévue le 17 octobre ainsi que les représentants d'AIR France.

Elle remercie Rino Morosini, Corporate Sales Manager France de QUATAR AIRWAYS d'avoir accepté de
participer à cette réunion dans un si court délai.

Rino MOROSINI nous présente la stratégie politique et commerciale de QUATAR qui a été :

- Elue meilleure compagnie aérienne en 2017 et 3^{ème} plus grand opérateur cargo.
- Elle s'étale sur 150 destinations à travers le monde ;

Il évoque les tensions existantes avec les pays du Golf persique avec l'embargo imposé par l'Arabie
Saoudite, Les Emirats Arabes Unis, l'Egypte et de l'impact sur la compagnie qui ne peut opérer dans ces
pays et dont l'espace aérien leur a été fermé. Le seul axe de sortie étant l'Iran.

La seule dérogation existante étant le pèlerinage à la Mecque opérée par d'autres compagnies.

Il précise que cet embargo n'a pas d'impact pour les vols au départ de Paris et de Nice. Le temps de vol
restant inchangé.

L'impact le plus important avec des contraintes horaires se situent en Afrique sur l'axe : CDG/JOBOUR et
CDG/WDH où il a fallu remanier le Hub et la fermeture des bureaux de la compagnie dans le golfe persique
avec 550 salariés à reclasser.

L'impact sur Compagnie :

L'impact en France et en Europe est quasiment nul. QATAR conserve une croissance à 2 chiffres.

Par contre, les revenus intra-golfs sont nuls et la compagnie a pris des dispositions pour faire voler les avions par des locations.

Il précise qu'une demande d'allégement des sanctions a été réclamée notamment au niveau des couloirs aériens.

La compagnie prévoit de développer d'autres destinations pour compenser l'impact de ces mesures.

Sur le marché français :

- PARIS/DOHA : 3 vols par jour
- NICE/DOHA : 5 vols par semaine.

D'autres lignes sur le territoire français sont en cours de négociation.

Nouveau produit :

Au départ de Paris en remplacement de la classe Affaires à partir du 23/09 : nouvelle cabine face à face (4) adaptable soit en cabine individuelle, soit face à face (4) ou 2 séparée par une demi cloison.

A noter, pas de surcroit de cout lié à ce produit. Uniquement sur les B777 qui seront tous équipés dans un délai d'un an.

Salons à CDG :

Pour les clients voyageant en classe Affaires possibilité de bénéficier d'un salon de 1000 m2 sur pilotis avec terrasse.

Nouvelles destinations en développement :

26 destinations d'ici 2017 et 2018 :

- CHIANG MAI en décembre 2017
- CAMBERRA en février 2018

Nouveautés :

- NICE : le 04/07/17
- SOHAR : Le 08/08/17

Ajout de fréquences supplémentaires :

- KATHMANDOO
- COLOMBO
- DHAKA
- HANOI
- HO CHI MINH

Le bureau de la compagnie à paris dispose de 50 personnes, Eric DIDIER a quitté ses fonctions et Morena BRONZETTI lui a succédé à la Direction France.

15H30/16h30 : Réunion en commun

Air Berlin :

Jean-Marc ROZE commente le dépôt de bilan de la compagnie AIR BERLIN et précise qu'à date les vols sont assurés.

Par contre, aucun remboursement n'est autorisé par la compagnie concernant les billets émis avant la date du dépôt de bilan, soit le 15 août en raison de la réglementation sur les faillites en Allemagne, ce que ne cautionne pas IATA

Il explique qu'un référé en l'état n'est pas possible compte tenu que la compagnie est toujours opérationnelle.

ECTAA et IATA se penchent et suivent de près l'évolution de ce dossier.

APJC :

La prochaine APJC qui devait avoir lieu le 21 septembre est décalée au 16 octobre prochain.

Concernant l'exigence de conformité PCI DSS à venir, les Entreprises du Voyage ont demandé l'intervention d'un certificateur pour aider les entreprises à remplir les documents d'évaluation exigés.

Sur la mise en place des nouveaux contrats d'accréditation pour 2018, IATA propose une offre alternative à la délivrance d'une caution bancaire : une assurance pour défaut de paiement qui pourra être souscrite.

EASY PAY :

Les GDS n'ayant pas entrepris de développement pour cette nouvelle forme de paiement, il est vraisemblable que celle-ci ne pourra pas rentrer en vigueur au 1^{er} janvier 2018.

ADM :

Les agences s'émeuvent des ADM reçus de la part de LH sur la non utilisation des coupons et les contestent.

Valérie SASSET propose d'en discuter lors de la prochaine APJC et de lui faire parvenir les preuves.

Médiation du Tourisme : comment ça marche ?

Créée en 2012, par le SNAV, le SETO et la FNAM, la Médiation du Tourisme a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les fournisseurs de services de transport aérien, transports urbains et routiers, transport maritime, hébergement, prise en charge aéroportuaire, voyage et tourisme, restauration et loisirs, signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

La Médiation est gratuite pour les consommateurs et peu onéreuse pour les professionnels. Elle est réservée aux consommateurs qui ne trouvent pas de solution à leur problème et qui peuvent se retourner vers le médiateur.

Le médiateur étant par principe une personnalité indépendante et irréprochable en l'occurrence Jean-Pierre TEYSSIER.

A ce propos, Valérie SASSET fait part de l'étonnement de Fabrice DARIOT qui a reçu une facture importante de cette instance et qui plus est, n'a pas de nouvelle de son dossier litige.

Elle propose de convier le médiateur ou un représentant à la prochaine réunion afin de connaître les règles de fonctionnement de cette institution.

Définition et création des groupes de travail air et rail

Valérie SASSET propose la création de groupes de travail sur l'aérien et le rail. Pour le RAIL, le groupe sera permanent et traitera les points techniques.

Ce groupe de travail sera composé des personnes suivantes :

- Françoise FRUITIERE
- Clarisse MARCHAND
- Emilie PINEAU
- Adrien VERPILLAT
- Véronique VAUVERT
- Sébastien SABLON
- Stéphane ROUSSEL
- Gaëlle GUERINOT

Une 1^{ère} date sera proposée rapidement.

Catherine JOIRE fait part du changement de politique tarifaire qu'appliquent certaines compagnies à savoir : c'est le point de départ qui détermine le tarif et non le point de vente.

Valérie SASSET propose de discuter de ce point lors de la prochaine APJC.

Air Corsica :

Jean-Marc ROZE résume l'état du dossier et précise que les N° IATA des réseaux volontaires ont été transmis à la compagnie et depuis celle-ci ne s'est pas manifestée.

Il propose de compléter cette liste en fournissant à celle-ci, les numéros IATA de AMEX, CTW et des agences TOURCOM ce qui lui permettra de la relancer.

16h30-18h00 : réunion avec la SNCF :

Etait présents pour la SNCF: Laurent BIJAOU – Nadine HUYGUE – Lawrence TACHE

Résultats commerciaux :

SNCF MOBILITE confirme les très bons résultats du canal Agences pour le 1^{er} semestre 2017 avec un CA en hausse de 15,7 % pour le mois de juillet et de 11,7 % en cumul.

Cette tendance positive est due, à l'ouverture des LGV, au contre-effet grèves et attentats ainsi qu'à la croissance portée par les transporteurs internationaux et par le domestique.

- Le CA du domestique croît à fin mai de 12,4 % et de 10,8 % pour l'international dont 9,4 % pour EUROSTAR et 11 % pour THALYS.

Prix moyen en train se situe :

- 103€ en 1^{ère} classe
- 59€ en 2^{ème} classe
-

Valérie SASSET précise qu'il serait intéressant d'avoir une tendance régulière sur l'évolution du prix moyen.

A noter que le prix moyen est en moindre dégradation par rapport à l'année dernière.

L'indicateur de la part Affaires est de 60,4 % en décroissement de 2,3 % par rapport à l'année dernière.

Les ventes one line en hausse de 2 points par rapport à l'année dernière : 50,4 %.

Retour sur OCEANE :

Focus sur OCEANE avec la présentation du film inaugural.

Laurent BIJAOU fait part d'un bon taux de remplissage pour les ventes PARIS/BOD avec 35 A/R par jour. L'intérêt pour la SNCF étant de maintenir la cadence avec ce projet majeur qui s'inscrit dans le changement de physionomie de la France et de ses prouesses techniques.

Retour sur l'incident de la gare Montparnasse :

Laurent BIJAOU revient sur cet incident en évoquant un problème au niveau d'infrastructures sensibles et manuelles et fait le constat d'un grand défaut dans l'information aux Voyageurs

Ce constat appelle de la part de la SNCF :

- 1) Un investissement nécessaire au niveau de l'infrastructure
- 2) La mise en lumière d'une sérieuse étude des informations Voyageurs avec la mise en place d'un dispositif d'analyse.

Il précise cependant que les mesures de compensation en cas de retard ont été rapides.

Business Première :

Delphine HUYGUE dévoile les services de TGV INOUI avec la BUSINESS PREMIERE.

Principaux services proposés :

Avant le voyage :

- Accueil privilégié PRO 1^{ère}
- Salon grand voyageurs
- Services personnalisés

A bord :

- Wifi pour tout, boostée pour les PROO
- Assistant Voyageurs
- Services à la carte
- Possibilité de dépose minute et de réservation de taxi

Mise en place sur l'axe PARIS/BORDEAUX depuis le 2 juillet.

- PARIS/NANTES : lancement le 28/08
- PARIS/RENNES : à partir du 4/09

Pour la communication : lancement officiel : S38/S39

Laurent BIJAOU confirme que la SNCF travaille avec les différents partenaires sur un certain nombre de marqueurs afin de remonter l'information sur les outils de distribution POUR permettre aux agences de les identifier.

Sujet TER :

Un tour d'horizon sera fait sur le salon IFTM sur ce sujet à travers un certain nombre de thématiques (anomalies, fonctionnalités, GDS, etc...)

Lawrence TACHE fait part des anomalies constatées au niveau du back office générant des problèmes dans les numéros de TCN et précise que le problème a été authentifié et que les développements sont en cours.

Les agences s'étonnent de n'avoir pas reçu de communication sur ce sujet. Laurent BIJAOUI confirme qu'une communication a été envoyée le 7 juillet dernier par AMADEUS.

Le problème remonté par Bertrand BILLEREY a été identifié. Il s'agit d'un problème de mélange de profils dans AMADEUS. Les profils doivent être revus et des correctifs sont en cours. Les agences sont invitées à tester.

Anomalies sur le front office :

Il y a un problème de fonctionnement des GDS (AMADEUS, SABRE) qui n'offrent que de la disponibilité en plein tarif sur les TER. Plus grave, la SNCF doit revoir tout son « codage programme » des réservations des TER.

Autre problème : Les agences n'ont pu la possibilité de vider sur AMADEUS. Les agences par le biais des Entreprises du Voyage souhaitent faire pression sur AMADEUS. Le principe d'un courrier à l'entête des Entreprises du Voyage est validé. Sébastien SABLON doit nous faire parvenir une trame.

Laurent BIJAOUI informe les agences que les billets pour les trains désignés sont interdits en liberté tarifaire.

Il précise que la coupure du cryptique interviendra bien le 31 décembre prochain.

Autre point que Laurent BIJAOUI souhaite évoquer : celui du direct fournisseur (l'acceptation des cartes de crédit) pour lequel une réflexion est menée au sein de SNCF MOBILITE.

Il souhaite que les Entreprises du Voyage se positionnent sur ce projet.

Il rappelle que la SNCF doit prendre une décision avant le 31/12/2018, date de l'échéance de la Convention EDV/SNCF.

Valérie SASSET informe Laurent BIJAOUI de la décision de la Commission de créer un groupe de travail technique sur le RAIL et précise qu'une réflexion sur le direct fournisseur sera menée.

Un des points pouvant entaché la discussion sur le direct fournisseur étant la baisse de la contribution.

Prochaine réunion de la Commission TRANSPORT : le 17 novembre à 14h00