

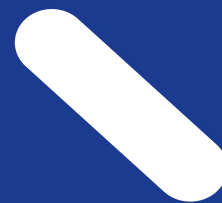


PRIX DU PLANNING STRATÉGIQUE
5^{ème} Édition

Dossier de candidature 2023 – Étudiants



DOSSIER DE CANDIDATURE 2023 ÉTUDIANTS



PRÉSENTEZ VOS MEILLEURES STRATÉGIES

Les **CPS Awards (Prix du Planning Stratégique) - Étudiants** récompensent la justesse, l'originalité, la rigueur et la capacité inspiratrice de la réflexion stratégique.

Date limite de remise des dossiers : **28 février 2023**
Soirée de remise du prix : mai 2023

Les CPS Awards 2023 - Etudiants sont un événement organisé par le Collectif du Planning Stratégique.

PARTENAIRE DES CPS AWARDS 2023 - ÉTUDIANTS





Dossier de candidature CPS Awards 2023 – Étudiants

Le Collectif du Planning Stratégique est particulièrement heureux d'annoncer le lancement de la 5ème édition des CPS Awards.

Cette année encore, en partenariat avec le Club des Annonceurs, le prix du planning stratégique est ouvert aux étudiants.

A l'instar des CPS Awards qui s'adressent aux professionnels, les CPS Awards Etudiants ont toujours l'intention de célébrer le travail de planning stratégique (et pas exclusivement des planneurs).

Le jury, composé de membres du Collectif du Planning Stratégique, planneurs, directeurs de création, commerciaux, annonceurs, professeurs et journalistes, récompensera la justesse, l'originalité, la rigueur et la capacité inspiratrice de la réflexion stratégique. Une seule pépite d'or sera attribuée : la "Jeune Pépite".

Vous pouvez vous inscrire dès maintenant, seul ou en groupe, et vous avez jusqu'au 28 février 2023 pour nous envoyer votre analyse de cas.

Sébastien GENTY

Président

Collectif du Planning Stratégique



Les objectifs des CPS Awards

- Valoriser, tous les ans, les meilleures réflexions stratégiques
- Faire mieux connaître un métier qui existe peu dans l'esprit des entreprises, des écoles et du grand public
- Valoriser l'apport des agences au-delà de leur qualité créative
- Faire découvrir de nouvelles pratiques, de nouvelles façons de réfléchir aux marques et aux changements de comportements
- Faire grandir une profession en pleine évolution face aux changements profonds des modèles de consommations et du paysage media

Le jury

Le jury se réunira en mars/avril 2023 et récompensera le meilleur cas étudiant.

Les critères de notation

Le jury s'attachera à juger la justesse, l'originalité, la rigueur et la capacité inspiratrice de la réflexion stratégique portant sur des cas proposés par des marques et des institutions.



Plan de promotion du palmarès

Le lauréat des CPS Awards 2023 - Étudiants sera dévoilé dans :

- Les Echos, Influencia
- Les médias spécialisés
- Le site du Collectif du Planning Stratégique
www.collectifplanningstrategique.com





Le cas

Votre réponse stratégique doit porter sur le cas présenté en page suivante.

Vous pouvez candidater seul ou en groupe.

Votre cas doit être rédigé et **non manuscrit** (arial caract. 12, format text/word/pdf). Il devra faire au **minimum 3 pages et au maximum 5 pages**.

Vous êtes bien évidemment libre de le structurer comme vous le voulez mais nous vous demandons d'y intégrer un **résumé de l'approche stratégique en 5 lignes**.

Le jury évaluera la rigueur, la pertinence et l'originalité de votre proposition stratégique sur les 3 points suivants :

- analyse de la problématique
- proposition d'angle stratégique (point de vue, sens)
- proposition de points de contact prioritaires (hors approche budgétaire)



CAS – TGV INOUI

COMMENT AMELIORER LA NOTORIETE DES SERVICES TGV INOUI ?

SNCF Voyageurs propose à ses voyageurs des solutions de mobilité partagée et de porte à porte afin de répondre à leurs besoins en termes d'offre, de coût, de qualité de service et de respect de l'environnement. Elle propose à ses voyageurs l'agence en ligne SNCF Connect, premier site marchand français. Elle opère aussi bien pour les longues distances, en France et en Europe, que pour la mobilité du quotidien :

- TGV-INTERCITÉS (TGV INOUI, OUIGO, Intercités, Eurostar, Thalys, TGV Lyria, TGV INOUI & ICE France – Allemagne, TGV INOUI & AVE France – Espagne, TGV INOUI vers l'Italie et le Luxembourg)
- Transilien
- TER

CRM Services, filiale du groupe SNCF, a développé ses connaissances dans le domaine ferroviaire spécifiquement dans la gestion de la relation client, des services complémentaires à l'activité de transport de voyageurs, de la connaissance et de l'animation client et de l'expertise projet/innovation digitale. Cette filiale du groupe SNCF travaille majoritairement avec la Direction Marketing de TGV-INTERCITÉS.

Au sein de CRMS, la Direction des Offres et de la Relation Client définit et pilote les services TGV INOUI, les Salons Grand Voyageur TGV INOUI et les services clients dédiés aux membres du programme de fidélisation et aux services.

LES SERVICES TGV INOUI

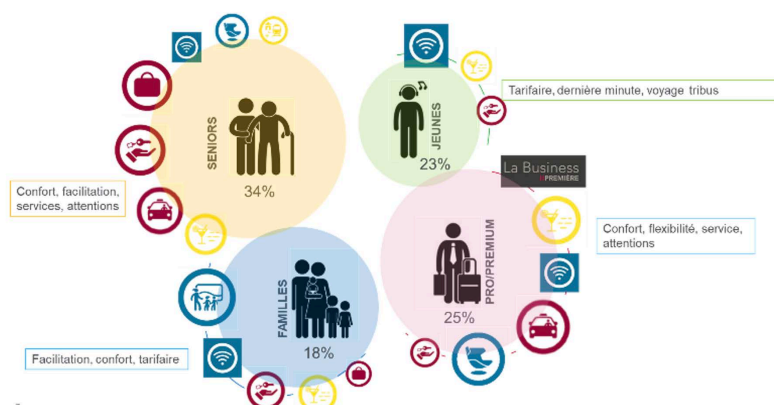
Ce sont une gamme d'offres au service du client et de la stratégie TGV INOUI qui sont présents à chaque instant du voyage (pré et post acheminement et à bord).

Les services TGV INOUI sont de véritables outils de différenciation et de valorisation de l'expérience client TGV INOUI qui apportent de la valeur à la mobilité de nos clients.





Les services TGV INOUI touchent tous nos clients mais de manière inégale. Certains segments de clientèle sont plus appétents aux services (seniors et voyageurs pros). Les services peuvent adresser l'avant / pendant ou l'après voyage. Les modalités de réservations sont variables (web, téléphone, boutique SNCF) ainsi que l'anticipation de réservation (ex. : la location de voiture va s'anticiper plusieurs semaines à l'avance, alors que la restauration à bord va se prévoir le jour J ou à bord pendant le voyage).



Les atouts des services

- la caution SNCF (sécurité/expertise)
- le taux de recommandation et la satisfaction des clients
- la capacité à innover et à se réinventer

Faiblesse des services

- la faible notoriété auprès des utilisateurs du train
- la perception de cherté (mais une bonne perception qualité/prix)
- l'hétérogénéité des canaux distribution
- le positionnement de certains services sur des niches (ex : Domicile Train)

Les outils de communications actuels

- Les newsletters : génériques ou dédiées, environ 1 fois/2 mois
- Les campagnes display sur le site sncf.connect : en fil rouge permanent ou en renfort lors d'actualité forte
- La communication externe : des publi-reportages ou insertions presse (1 à 2 fois/an), une campagne d'affichage urbain (rare, la dernière a été menée en octobre)
- Le social media : publication de posts réguliers (2 à 5 fois/an) sur les comptes TGV INOUI Insta, Twitter, Facebook. Des campagnes influenceurs (1 fois/an pour certains services type Junior ou la Restauration)

BILAN : avec des cibles de clientèles et des instants de consommation variables d'un service à l'autre, il est difficile de standardiser/massifier une communication unique.

Dans un environnement de la mobilité qui devient de plus en plus complexe et concurrentiel (multiplication des offres de mobilité, clients habitués à la facilité et l'instantanéité, surenchère de la personnalisation et de la modularité), il est plus que nécessaire de valoriser nos atouts afin d'être encore plus compétitif, de développer ou enrichir la gamme de services TGV INOUI.

PROBLÉMATIQUE

Dans un écosystème de plus en plus complexe, plus affine et plus concurrentiel, comment faire valoir nos services et la valeur ajoutée pour chacune de nos cibles afin de les fidéliser et de conquérir de nouveaux clients ?

ANNEXE - PRÉSENTATION DES SERVICES

Junior & Cie

- **Quoi :** le service d'accompagnement des enfants qui voyagent seul, de 4 à 14 ans. La promesse d'une prise en charge complète pour un voyage animé et en toute sécurité: accueil et enregistrement en gare, animation et encadrement pendant le voyage, restitution en gare d'arrivée.
- **Périmètre:** 130 destinations pendant les vacances et 20 destinations pendant les WE.
- **Réservation :** jusqu'à 4j avant le voyage, sur le site web et CC. Achat simultané billet train+ service Junior&Cie. Document de voyage (e-billet) envoyé par mail + bracelet inviolable et individuel remis à l'enfant à l'enregistrement
- **Comment:** Inventaire de places Junior réservées auprès des Axes 6 mois à l'avance. Prestataire = Cilyone sur les gares origine et terminus + agents Escala en gares Intermédiaires
- **Pour qui :** cible familles

Mes Bagages

- **Quoi :** la promesse de voyager léger avec la prise en charge des bagages de bout-en-bout depuis le domicile du client jusqu'à son lieu de vacances. Livraison bagages possible dès J+1
- ⚠ **Refonte du service en 2021:** lancement nouvelle offre en juin avec un nouveau prestataire logistique: offre plus flexible (créneaux de collecte/livraison), tracking des bagages, offre internationale, ... Tarif: 34€ / bag (29€ si encartés)
Après 12 mois compliqués et la signature d'un avenant, la qualité de service s'améliore sur l'été 2022 tout en restant sous monitoring permanent.
- **Périmètre:** partout en France, commande possible jusqu'à la veille de l'enlèvement des bagages. Enlèvement et livraison à domicile ou dans un réseau de 20 000 points relais. Offre disponible dans 7 pays frontaliers.
- **Réservation :** commande via le web, G&B ou CC.
- **Pour qui :** tous les voyageurs

Le Bar

- ✓ **Quoi :** une offre de restauration chaude et froide, accessible à tout moment du voyage, répondant à toutes les envies, du plat de chef aux biscuits sans gluten
- ✓ **Où et quand :** sur toutes les OD de plus de 2H, hors départ/arrivées de Paris Gare du Nord, 365 jours par an
- ✓ **Comment :** commande et service au bar TGV (95%) + commande en ligne (5%), service au bar TGV ou livraison à la place
- ✓ **Par qui :** Newrest WagonsLits, 1300 baristas
- ✓ **Pour qui :** tous les voyageurs

Ma Location AVIS

- **Quoi :** le service de réservation de voiture en partenariat avec AVIS, partenaire historique depuis 30 ans (reconduction du contrat en 2019) avec le meilleur prix garanti.
- ⚠ **En 2020:** intégration de la marque BUDGET (low cost) en complément d'avis
- **En 2021:** intégration de OUIGO dans le partenariat
- **Périmètre:** sur 180 gares en France et 80 en Europe. Remise des clés par un agent SNCF en dehors des horaires d'ouverture de l'agence Avis. Depuis fev. 2020 service disponible pour les clients OUIGO.
- **Comment :** sur le site web ou G&B et CC.
- **Pour qui :** tous les voyageurs

Ma Location AVIS

- **Quoi :** le service de réservation de voiture en partenariat avec AVIS, partenaire historique depuis 30 ans (reconduction du contrat en 2019) avec le meilleur prix garanti.
- ⚠ **En 2020:** intégration de la marque BUDGET (low cost) en complément d'avis
- **En 2021:** intégration de OUIGO dans le partenariat
- **Périmètre:** sur 180 gares en France et 80 en Europe. Remise des clés par un agent SNCF en dehors des horaires d'ouverture de l'agence Avis. Depuis fev. 2020 service disponible pour les clients OUIGO.
- **Comment :** sur le site web ou G&B et CC.
- **Pour qui :** tous les voyageurs

Domicile + Train

Lancement juin 2022

- **Quoi :** un service de pré/post acheminement depuis le domicile jusqu'à la place dans le train. En collaboration avec le service ACCES + en gare. En option: accompagnement pendant le voyage. Prestation éligible à la réduction d'impôt (service à la personne).
- **Réservation :** par téléphone, directement auprès du prestataire. Réservation à minima 12j à l'avance.
- **Pour qui :** les voyageurs à mobilité très réduite

LES SALONS GRAND VOYAGEUR

UN SERVICE RÉSERVÉ AUX MEILLEURS CLIENTS TGV

- o Accessibles pour les 2 statuts supérieurs du programme de Fidélité (GLVC et GLVC+)
- o Fréquentation: 1 900 000 visiteurs en 2019 pour environ 260 000 clients éligibles
- o 12 salons situés dans les principales gares Pro: Paris (4 salons), Marseille, Lyon, Bordeaux, Nantes, Rennes, Strasbourg, Lille Euroe et Lille Flandres

3 MODÈLES DE GESTION OPÉRATIONNELLE = DÉLÉGATION DE PRESTATION DE SERVICES

- o ELIOR ESFM – 8 SALONS GV
- o SNCF – 3 SALONS GV
- o REGUS EXPRESS – 1 SALON DANS CENTRE D'AFFAIRE

12 SALONS DANS LES PLUS GRANDES GARES TGV

Taux de conformité client: 97%
Enquêtes mystères

Bon SALON: Sat 85% NPS 51
Satisfaction à froid, source: INI

Projets 2023

- Ouverture Strasbourg
- Rénovation Paris Est



Comment participer ?

CONDITIONS DE PARTICIPATION

La participation au prix n'est ouverte qu'aux seuls étudiants.
Elle n'est soumise à aucun frais d'inscription.

CLÔTURE DES INSCRIPTIONS

Le 28 février 2023 - Aucun délai supplémentaire ne sera accordé.

Présentation du dossier

CELUI-CI DOIT CONTENIR LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- La fiche technique complétée (page 10) et votre cas rédigé
- Une preuve de votre statut d'étudiant pour l'année en cours (certificat de scolarité ou carte d'étudiant de tous les participants)

Envoi des éléments et renseignements

Envoyez une version numérique du dossier complet par email à :
collectifplanningstrategique@gmail.com

Pour toute information supplémentaire :

E-mail : collectifplanningstrategique@gmail.com

Site internet : www.collectifplanningstrategique.com



Fiche technique – CPS Awards 2023 Étudiants

CAS - TGV INOUI

RESPONSABLE DU DOSSIER DE CANDIDATURE

Nom et prénom _____

Adresse / CP / Ville _____

Tél. _____

E-mail _____

Co-signataires du cas _____

Joignez cette fiche technique à votre réflexion stratégique sur le cas ainsi que la(es) preuve(s) de votre statut d'étudiant(s) pour l'année en cours (certificat de scolarité ou carte d'étudiant).

Pour rappel, votre cas doit être rédigé et **non manuscrit** (arial caract. 12, format text/word/pdf. Il **devra faire au minimum 3 pages et au maximum 5 pages.**

Vous êtes bien évidemment libre de le structurer comme vous le voulez mais nous vous demandons d'y intégrer **un résumé de l'approche stratégique en 5 lignes.**

Le jury évaluera la rigueur, la pertinence et l'originalité de votre proposition stratégique sur les 3 points suivants :

- analyse de la problématique
- proposition d'angle stratégique (point de vue, sens)
- proposition de points de contact prioritaires (hors approche budgétaire)

