

Règlement du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare

ARTICLE 1 : DEFINITION

Avantages : ensemble des offres notamment des promotions, récompenses liées à la récurrence d'achat, défis & challenges proposés aux clients des gares éligibles au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare par l'Occupant via la Web App Le Club - Place de la gare.

Client(s) Double(s) Embasé(s) : client(s) qui adhère(nt) à la fois au Programme d'engagements clients Le Club - Place de la gare et au programme de fidélité mis en place par l'enseigne de l'Occupant en dehors des gares et dont les informations se trouvent dans les bases de données de ces deux programmes.

Membre(s) du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare ou Membre(s) du Programme Le Club - Place de la gare : client(s) des gares qui adhère(nt) au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare et qui peut(vent) aussi être adhérent(s) du programme de fidélité mis en place par l'enseigne de l'Occupant en dehors des gares.

Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare : outil digital au bénéfice des clients des gares (anciennement MaGare+).

Web App : application en ligne hébergée sur serveur et accessible via n'importe quel poste informatique ou via n'importe quel terminal mobile qui dispose d'une connexion internet. En l'espèce, le Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare est accessible via une Web App dont l'url est : leclub.placedelagare.fr.

ARTICLE 2 : PROGRAMME D'ENGAGEMENT CLIENTS LE CLUB - PLACE DE LA GARE

SNCF Gares & Connexions a souhaité développer des services transverses digitaux afin d'apporter des services supplémentaires aux clients des gares et d'améliorer l'expérience des clients en gare en confiant certaines missions transverses à Retail & Connexions, et notamment la mission de réalisation du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare.

Ce Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare permet d'améliorer la visibilité de l'Occupant, le trafic dans ses points de vente et de développer la récurrence d'achat et les ventes croisées entre points de vente des gares. Il est accessible notamment depuis un portail digital (Web App) dont l'url est le suivant : leclub.placedelagare.fr.

Le Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare n'exclut pas le programme de fidélité éventuellement proposé par ailleurs, par l'enseigne de l'Occupant.

Article 2.1 : Evolution du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare

Le Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare va suivre plusieurs phases successives de développement en cours d'exécution du Contrat d'occupation.

Article 2.1.1. : Version actuelle du Programme fournie à l'Occupant

La version actuelle du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare est développée dans plusieurs centaines de gares et propose aux clients des offres à utiliser au sein du point de vente de l'Occupant ainsi que des défis visant à augmenter le trafic dans les points de vente de l'Occupant.

Dans le cadre de cette première version, l'Occupant collabore activement au contenu du Programme d'engagement clients "Le Club - Place de la gare" en :

- proposant un volume d'offres à destination des clients des gares pour chaque point de vente qu'il occupe conformément à ce qui lui sera présenté par Retail & Connexions. L'Occupant s'engage à proposer :
 - Au moins une offre dite « fil rouge » en ce qu'elle [s'inscrit sur une durée temporaire de plusieurs mois] – peu conditionnée et renouvelable annuellement ;
 - Des offres tactiques en complément, tout au long de l'année. Ces offres s'inscrivent notamment dans les marronniers (récurrence saisonnière).

Exemple de type d'offres : des offres peu conditionnées, faciles à comprendre pour le client et suffisamment attractives pour inciter à l'utilisation (5% de réduction sur un produit, 20 % de réduction sur un premier achat chez l'Occupant).

L'Occupant présente à Retail & Connexions les offres qu'il souhaite proposer afin qu'elles soient validées.

- Fournissant à Retail & Connexions du contenu nécessaire (logo, visuel, haute définition, mention légales) pour assurer la communication des Avantages aux membres "Le Club – Place de la gare ".
- Respectant la charte graphique du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare dans toutes les communications relatives audit Programme que l'Occupant effectue.

Article 2.1.2 : Versions futures du Programme fournies à l'Occupant

Le format et la nature du Programme d'engagement clients Le Club – Place de la Gare sont amenés à évoluer en cours d'exécution du Contrat d'occupation (parcours utilisateurs, Avantages clients, etc...).

L'Occupant s'engage d'ores et déjà à participer aux différentes versions du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare pendant toute la durée d'exécution du Contrat d'occupation.

Les éventuelles adaptations pratiques de ces versions futures pourront aboutir à des modifications de la Présente Annexe par voie d'avenant.

L'Occupant collaborera activement au contenu des versions futures du Programme d'engagement clients "Le Club - Place de la gare" notamment en participant à la dynamique des défis visant à gamifier le parcours clients des gares dans les allées de la gare, et au sein des points de vente de l'Occupant via la mise à disposition d'un à plusieurs défis par an qui intègrent les points de vente de l'Occupant.

Article 2.2 : Obligations respectives dans le cadre du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare

Article 2.2.1 : Obligations de l'Occupant

Pour la version actuelle du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare et pour ses versions futures, l'Occupant s'engage pendant toute la durée du Contrat d'occupation à :

- Installer au sein de ses points de vente des supports PLV Le Club - Place de la gare permettant aux clients des gares d'identifier l'éligibilité du point de vente au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare. Différents formats types sont proposés à l'intérieur du point de vente et à l'extérieur du point de vente le cas échéant : macarons, A4, chevalet, stop rayons etc. Ces derniers pourront être dotés de QR code permettant un accès facilité à la Web App Le Club - Place de la gare dans laquelle le client de la gare retrouve les Avantages de l'enseigne de l'Occupant qu'il peut activer pour en profiter. Les documents d'exécution seront proposés par Retail & Connexions conformément à la charte graphique du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare. L'impression et la pose seront à la charge de l'Occupant.
- En cas de présence de personnel de vente, s'assurer de la formation de son personnel de vente au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare (Avantages, discours, réponses aux questions fréquentes etc.) pendant toute la durée du Contrat d'occupation et ce conformément aux évolutions dudit Programme et de celle des collaborateurs nouveaux arrivants. Cette formation concerne :
 - Le process en caisse permettant de déclencher l'avantage ;
 - Le rituel de vente/ discours à tenir vis-à-vis du client concernant le Programme ;
 - Les réponses aux questions éventuellement adressées par le client.

Des visites mystères seront effectuées par Retail & Connexions, permettant de s'assurer de la bonne assimilation du Programme par le personnel des différents points de vente.

- En cas de présence de personnel de vente, faire participer les forces de vente du point de vente à des challenges suggérés par Le Club - Place de la gare et mis en place directement par l'Occupant à l'égard de son personnel et sous sa responsabilité, selon un calendrier défini entre l'Occupant et Retail & Connexions.
- Appliquer dans le processus d'encaissement des éléments éventuellement complémentaires (QR code à présenter permettant d'identifier un passage en caisse par exemple).

- Faire bénéficier les Membres du Programme Le Club – Place de la Gare de l'intégralité des Avantages au sein des points de vente éligibles de l'enseigne de l'Occupant.
- Transmettre à Retail & Connexions le détail des transactions réalisées au sein du point de vente pour les Clients Doubles Embasés c'est-à-dire l'horodatage, le ticket en-tête qui comprend le montant du ticket HT, le taux de TVA, la remise appliquée, le ticket ligne qui comprend le libellé, le montant unitaire HT, le montant TTC, les remises appliquées ainsi que les données de référentiels produits (catégories, sous-catégories, EAN ou SKU).

Intégrer une demande de consentement spécifique avec horodatage pour les Clients Doubles Embasés dans le parcours de fidélité mis en place par l'enseigne de l'Occupant, dédié à Le Club – Place de la Gare ou à défaut, lister Le Club - Place de la gare dans la liste des partenaires avec lesquels l'enseigne de l'Occupant serait susceptible de partager des données. Les données y compris les données d'identifications personnelles (PII) devront être fournies et transiter via un tiers de confiance dans un environnement neutre qui ne sera contrôlé ni par l'Occupant ni Retail & Connexions (Data Clean Room).

Exemple : « *J'accepte que « [nom de l'enseigne de l'Occupant] » partage les données me concernant avec le programme LE CLUB - PLACE DE LA GARE si j'en suis membre, afin que celui-ci me diffuse des offres personnalisées adaptées à mes habitudes d'achat, mes centres d'intérêt et mes envies. »*

- Disposer de lecteurs QR code et effectuer les paramétrages en caisse nécessaires à la reconnaissance de la carte de fidélité digitale du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare ou à la reconnaissance des offres sous formes QR code ou code barre.
- Réaliser les développements techniques nécessaires à la mise en place de défis pour le programme Le Club - Place de la gare en :
 - Identifiant les transactions des membres Le Club - Place de la gare via le scan de leur carte de fidélité lors de leur passage en caisse ;
 - Transférant un fichier CSV contenant les informations des transactions ainsi identifiées (numéro de la carte de fidélité, date et heure de la transaction, montant de la transaction et point de vente) dans un SFTP (Secure File Transfer Protocol) dédié.
- Effectuer des développements informatiques ou paramétrages indispensables lorsque cela s'avère nécessaire pour assurer le bon développement du Programme d'engagement clients "Le Club - Place de la gare", sur le système de caisse de chacun de ses points de vente.
- S'engager à mettre à disposition de Retail & Connexions les éléments de reporting à sa disposition, permettant la mesure de la performance du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare et la réconciliation nécessaire entre le nombre d'activation d'un Avantage et son utilisation.

Les indicateurs identifiés de reporting nécessaires à la version actuelle du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare sont transmis mensuellement.

Il s'agit des éléments suivants :

- Chiffre d'affaires HT des transactions avec utilisation d'une offre ;
- Nombre de transactions du point de vente avec utilisation d'une offre ;
- Nombre d'offres utilisées ;
- Nombre de points de vente dans le Programme ;
- Nombre de points de vente total.

Les indicateurs identifiés de reporting nécessaires aux versions futures du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare restent à définir.

- Ne pas obérer le Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare via la mise en œuvre de son programme de fidélité quand bien même les deux programmes peuvent coexister. Dans le cadre de la coexistence des deux programmes, des points d'étapes réguliers seront réalisés afin de suivre la mise en place du Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare.

Article 2.2.2 : Obligations de Retail & Connexions

Retail & Connexions met à disposition de l'Occupant pour son personnel de vente les supports et outils nécessaires pour assurer une formation continue de son personnel de vente au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare (FAQ, présentation des avantages et infos clefs, contact dédié R&C etc..).

Retail & Connexions partagera les actualités, les chiffres clefs et les informations nécessaires aux points de vente de l'Occupant sur le Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare de façon régulière (format type newsletters adressé à l'Occupant).

ARTICLE 3 : AUTRES SERVICES MIS A LA DISPOSITION DE L'OCCUPANT

La souscription par l'Occupant au Programme d'engagement clients Le Club - Place de la gare lui permet d'avoir accès à d'autres services mis en place par Retail & Connexions.

L'Occupant pourra donc, s'il le souhaite :

- ✓ proposer du contenu exclusif dans les newsletters pilotées par Retail & Connexions à destination des Membres du Programme Le Club - Place de la gare, étant précisé que Retail & Connexions reste seul décisionnaire du contenu ainsi que du planning de ces newsletters ;
- ✓ profiter d'une mise en avant particulière à convenir avec Retail & Connexions de ses offres, marques sur la plateforme Le Club - Place de la gare.

Retail & Connexions reste seul décisionnaire du contenu ainsi que du planning des newsletters et de la plateforme Le Club - Place de la gare.

ARTICLE 4 : PARTICIPATION FINANCIERE DE L'OCCUPANT AU PROGRAMME D'ENGAGEMENT CLIENTS LE CLUB - PLACE DE LA GARE

La participation financière de l'Occupant au Programme d'engagement clients Le Club – Place de la Gare comprend, dans la version actuelle dudit Programme, le financement des Avantages proposés aux Membres du Programme Le Club - Place de la gare à valoir au sein de ses points de vente.

ARTICLE 5 : EXCLUSIVITE DU PROGRAMME D'ENGAGEMENT CLIENTS LE CLUB – PLACE DE LA GARE

L'Occupant reconnaît que le Programme d'engagement clients Le Club – Place de la Gare revêt un caractère indispensable pour améliorer la connaissance des clients de manière précise et donc développer la visibilité de l'Occupant, le trafic dans ses points de vente, la récurrence d'achat et les ventes croisées entre points de vente au sein de l'écosystème ferroviaire.

Or la lisibilité, la compréhension et la cohérence du Programme d'engagement clients Le Club – Place de la Gare par et pour les clients des gares supposent que ledit Programme ne soit pas compromis par l'existence d'autres programmes de fidélité tiers au sein de l'écosystème ferroviaire.

Pendant toute la durée du Contrat d'occupation et uniquement pendant cette durée, l'Occupant s'abstient de souscrire et de participer à un programme de fidélité tiers qui serait mis en place au sein de l'écosystème ferroviaire et qui aurait le même objet que le Programme d'engagement clients Le Club – Place de la gare c'est-à-dire notamment la fourniture d'offres à destination des clients des gares pour chaque point de vente occupé par l'Occupant ou la mise en place de mécaniques visant à gamifier le parcours clients ou à augmenter le trafic ou les dépenses en point de vente, ou à reconnaître son passage en caisse via une carte fidélité dans la gare et au sein des points de vente de l'Occupant.

Cette clause d'exclusivité ne s'applique pas, toutefois, au programme de fidélité éventuellement proposé par ailleurs par l'enseigne de l'Occupant.

Le non-respect de la présente clause peut conduire à faire appliquer de plein droit après mise en demeure restée sans effet, les pénalités prévues à l'article 16 des Conditions Générales du Contrat d'occupation, ce sans préjudice des dispositions de l'article 23 des Conditions générales du Contrat d'occupation relatif à la résiliation de plein droit pour inobservation par l'Occupant de ses obligations.