

Les missions au CNRS en 10 questions

Le marché missions (transport et hébergement) du CNRS, c'est près de 140.000 profils voyageurs et chaque année environ :

- 47 M€ dépensés ;
- 57.000 billets d'avions ;
- 75.000 billets de trains ;
- 17.000 jours de location de voitures ;
- 87.000 nuitées en France.

Les deux titulaires de ce marché (**FCM** pour le lot 1 « billetterie » et **I-Albatros** pour le lot 2 « hébergement ») assurent notamment les prestations suivantes :

- Réservation de billets d'avion ;
- Réservation de billets de train ;
- Réservation de véhicules de location ;
- Assurance annulation (facultative) ;
- Traitement des demandes de visas ;
- Demandes de réservation pour des groupes ;
- Conseil aux voyageurs ;
- Assistance à l'utilisation de l'outil on-line ;
- Gestion de l'après-vente (modification ou annulation d'un billet après émission ou d'une nuitée d'hôtel, remboursement, litige, etc.).

1. Pourquoi le CNRS a-t-il un marché missions ?

Le recours à des agences de voyage pour l'achat des billets de transport et de nuitées permet, entre autres :

- D'éviter aux agents devant se déplacer de multiplier les canaux de recherche pour organiser leur voyage. C'est d'abord un gain de temps dans la préparation du voyage ;
- De dispenser les agents devant se déplacer d'avancer les frais d'achat de billets ou de réservations hôtelières;
- De bénéficier de tarifs plus favorables négociés pour le CNRS sur les destinations les plus fréquentées par ses agents (exemple : 10% de réduction sur la plupart des vols Air France Paris-Toulouse).

Conformément à la réglementation, les agences de voyage sont régulièrement remises en concurrence. Pour chaque lot (lot 1 : billetterie et lot 2 hébergement), l'offre *globalement* économiquement la plus avantageuse est retenue sur la base d'une analyse multicritères tenant compte des tarifs (45%), de la qualité des outils proposés (dont leur ergonomie évaluée par un panel d'utilisateurs), les services qu'ils proposent, la sécurité des données voyageurs, leurs engagements sociétaux (lot 1), leur base hôtelière (lot 2), ...etc.

L'existence de ce marché contribue à justifier les dérogations aux plafonds interministériels, applicables au CNRS (90 € en province et 120 € à Paris, au lieu de 60 € selon le barème interministériel).

2. Le recours au marché mission est-il obligatoire ?

Dans le respect des principes de la commande publique, il est obligatoire de s'adresser aux prestataires retenus. Toutefois, l'instruction « missions » du CNRS du 13/10/2014 prévoit quelques cas exceptionnels qui sont à justifier :

- **Le recours au marché transport** (lot 1) n'est pas obligatoire dans les trois cas suivants :

- Pour les déplacements en Train express régional (TER) en cas d'existence de conditions financières plus avantageuses non accessibles par le marché ;
- Si le besoin n'est pas couvert par le marché ;
- En cas d'événements non prévus au départ de la mission.
- **Le recours au marché hébergement** pour la France métropolitaine (lot 2) n'est pas obligatoire dans les deux cas suivants :
 - En cas d'imprévisibilité de la mission ;
 - En cas d'incapacité du titulaire à proposer un hôtel dans une zone de moins de 3km autour du lieu de la mission.
 - ⇒ Dans ces deux cas, l'agent peut être remboursé de ses frais d'hébergement sur la base du montant effectivement engagé (factures à fournir) et dans la limite des plafonds applicables dans le cadre du marché (120 € par nuitée en Ile de France et 90€ par nuitée hors Ile de France). Si l'absence de recours au marché n'est pas justifiée, l'agent sera remboursé dans la limite du taux forfaitaire maximal prévu par l'arrêté du 3 juillet 2006, à savoir 60€ par nuitée, et sur présentation des factures.

3. J'ai trouvé un billet de transport moins cher hors marché, comment est-ce possible ?

Avant de conclure que le prix proposé hors marché est moins élevé, il convient de **vérifier que les conditions de comparaison sont identiques**, notamment :

- S'assurer des dates et heures de départs et d'arrivée, des filtres de la requête (fenêtre horaire, etc.), des correspondances autorisées, ...etc.
- Tenir compte des types de réductions possibles (cartes catégorielles, cartes d'abonnement, etc.) ;
- Comparer les conditions de modification et d'annulation ;
- **Prêter attention aux affichages qui peuvent induire en erreur**, comme par exemple des services « dégroupés » en supplément (bagages ou diverses options), un affichage tronqué (un prix indiqué pour l'aller uniquement lors d'une requête aller-retour), des taxes transport manquantes, un supplément « carte bancaire » présenté en fin d'achat, un prix d'appel qui masque une facturation supplémentaire, etc....

Le tarif d'un même billet peut varier hors Union Européenne en fonction de la zone géographique d'achat pour s'adapter aux coûts locaux ou pour d'autres raisons. Ainsi par exemple, une compagnie aérienne peut choisir de vendre dans son pays d'origine des billets à un prix moins élevé qu'à l'international. Sur demande adressée au service « off-line », l'agence de voyages titulaire du marché CNRS peut s'appuyer sur son réseau international pour trouver un tarif approchant ou avoir accès au tarif « local ».

L'outil de réservation on-line accessible *via* la plateforme internet SIMBAD) est à utiliser pour les trajets simples. En revanche, une demande de devis au service off-line (contact direct du prestataire par courriel ou par téléphone aux coordonnées figurant sur l'intranet dans la rubrique « se déplacer » est préconisée **lorsque le voyage souhaité est complexe**, afin d'optimiser le tarif (escales, étapes multiples, acheminement préalable, etc.).

Enfin, **le titulaire du marché transport (FCM, lot n°1) du CNRS propose une garantie « meilleur prix » :**

- L'utilisateur qui identifie une différence de prix doit envoyer au référent missions de sa délégation les copies d'écran prouvant cette différence, à conditions de voyage et à date et heure de comparaison identiques ;
- Le référent mission envoie ensuite ces éléments à FCM en mettant en copie le Travel Manager du CNRS (DDAI).

- Si la différence de prix est confirmée, FCM prend en charge la différence tarifaire et essaye d'obtenir pour le CNRS les mêmes conditions tarifaires.

4. J'ai trouvé une chambre d'hôtel moins chère hors marché, comment est-ce possible ?

Il convient de vérifier que les conditions de comparaison sont identiques, notamment s'assurer des dates et heures d'arrivée et de départ, des conditions d'annulation et des filtres de la requête (avec ou sans petit-déjeuner, distance par rapport au lieu de mission, catégorie de chambre, etc.).

Il peut arriver également que le quota de chambres dans la tranche tarifaire la moins chère soit épuisé, ou absent à l'affichage sur l'application SIMBAD si l'hôtel souhaite conserver quelques chambres qu'il distribue de manière exclusive sur son propre site. Notre prestataire, I-Albatros, a en général accès aux sites des hôtels. Dans ce cas, un appel téléphonique au centre d'appel d'I-Albatros permet de vérifier la totalité des disponibilités existantes (proposées sur l'outil on-line et le cas échéant uniquement en direct par l'hôtelier), et de les réserver par le biais du marché.

Enfin, le prestataire garantit un minimum de chambres disponibles toute l'année avec des prix compatibles avec la politique de voyage du CNRS. De ce fait, en basse saison, il peut arriver que le prix CNRS soit supérieur au prix public affiché pour cette période. A l'inverse, cela garantit au CNRS des chambres abordables en haute saison. Cette situation est particulièrement marquée par exemple à Paris au moment du tournoi de Roland Garros.

5. Quels sont les délais de réponse contractuels des prestataires ?

Pour la partie transports, les réponses aux demandes complètes de devis sont transmises au CNRS dans un délai maximum de 24 heures ouvrées. En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes complètes et urgentes (départ sous 24 heures) sous un délai de 4 heures ouvrées maximum à compter de la réception de la demande.

Pour la partie hôtels, iAlbatros s'est engagé à proposer un devis sous 8h ouvrées pour toute demande de réservation individuelle en France Métropolitaine. Il doit traiter toute urgence immédiatement. Pour les annulations, le délai est immédiat sur le site et de 4h ouvrées par e-mail (1h par téléphone).

Dans les deux domaines, le marché prévoit un **dispositif de pénalités** en cas de non-respect de ces engagements.

6. Quels sont les délais d'annulation hôtel ?

Chaque hôtel propose différents tarifs remboursables ou non. Pour les tarifs remboursables, les conditions d'annulation peuvent varier, avec une fourchette de délai variant entre 2 jours avant l'arrivée jusqu'au jour de l'arrivée 16h. Ces délais sont indiqués lors de la réservation.

7. Mon hôtel a été réservé sans petit déjeuner. Est-ce normal ?

Cela résulte d'une action effectuée pendant la réservation.

En effet, l'outil de réservation on-line iAlbatros est paramétré par défaut pour inclure le petit déjeuner. Il est donc nécessaire de sortir du parcours normal de recherche d'un hôtel pour se retrouver dans

cette situation : par exemple en décochant la case « petit-déjeuner » sur le profil du bénéficiaire ou en utilisant un lien direct pour accéder à la tarification des chambres.

Pour rétablir la réservation avec petit-déjeuner, il suffit d'effectuer sa recherche en suivant le parcours depuis la page d'accueil du site, et le cas échéant de réinitialiser les paramètres du profil voyageur.

8. L'hôtelier m'a demandé de payer une taxe de séjour. En-a-t-il le droit ?

Depuis le 31 juillet 2015, les fonctionnaires en déplacement dans le cadre d'une mission ne sont plus exonérés du paiement de la taxe de séjour.

En pratique, le titulaire du lot hébergement précise, lors de la réservation, si la taxe de séjour est incluse ou non dans le prix de la réservation. C'est souvent le cas, mais certains hôtels ne peuvent pas techniquement l'inclure dans ce prix. Dans ces cas, elle est à régler sur place par l'agent, qui peut en demander le remboursement dans le cadre de son état de frais.

9. Si je ne suis pas content d'une prestation de transport ou d'un hôtel, que faut-il faire ?

Pour le transport, il est nécessaire de contacter l'équipe « off-line » dédiée au CNRS de FCM Travel Solutions qui est en charge de l'après-vente et d'informer le référent mission de votre délégation si la situation ne se résout pas. Les éléments à communiquer accompagnant une réclamation sont la référence de dossier voyage (PNR), le nom du voyageur, la date de départ, la destination et une description du problème rencontré.

Pour l'hébergement, les voyageurs doivent contacter le numéro figurant sur leur voucher (n°iAlbatros) s'il constate une difficulté lors de leur présence à l'hôtel. Ce numéro est à utiliser immédiatement lors d'une insatisfaction (surbooking, standing de la chambre non conforme, etc.) afin que le titulaire puisse les assister vis-à-vis de l'hôtelier. En cas d'incident persistant, une réclamation est à adresser après le séjour au référent mission de sa délégation avec le numéro de dossier, nom du voyageur, date d'arrivée à l'hôtel et les éléments détaillés (photos par exemple).

10. Je connais un hôtel qui me donne satisfaction et dont les tarifs sont compatibles avec les plafonds du CNRS, mais qui n'est pas accessible par le marché. Comment faire pour l'utiliser ?

Il suffit de transmettre les éléments permettant d'identifier cet hôtel (et le cas échéant un contact si vous en disposez) à votre référent mission au sein de la Délégation régionale, qui remontera ce souhait d'intégration de cet hôtel au niveau national en vue de son référencement dans le marché.

Cette démarche permet fréquemment d'aboutir à l'intégration de l'hôtel concerné dans le marché CNRS.

Les coordonnées des référents missions sont disponibles sur l'intranet achat à cette adresse : https://intranet.cnrs.fr/Cnrs_pratique/acheter/projet-achat/commander-marche-national/Documents/Referents-Missions.pdf