Version du 15 mars 2018

Guide de navigation

Voyageur

Sommaire

1/ Aide à la réservation en ligne Page 3

2/ Principaux services de l'agence de voyages d'affaires FCM Page 7

3/ Mettre à jour son profil voyageur dans SIMBAD Page 9

4/ Choix du mode de réservation (on-line ou off-line) Page 14

5/ Se connecter et commencer une réservation Page 21

4/ La réservation de billets d'avion Page 25

5/ La réservation de billets de train Page 58

6/ La réservation de véhicules de location Page 71

7/ La gestion de vos réservations Page 80

> Modifier ou annuler un voyage Page 81
> Historique des voyages Page 83
> Modèles de voyages Page 85
> Messages d'erreurs Page 86
> Remboursements (dossiers on-line ou off-line) Page 88

Sommaire

Aide à la réservation en ligne

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

Besoin d’aide avec votre outil de réservation en ligne ?

- **Equipe Support On-line FCM**

> Navigation dans l’outil
> Comment réserver un voyage dans l’outil
> Problème de recherche de voyage non aboutie
> Insatisfaction du résultat de la recherche
> Problème de validation

online.cnrs@fr.fcm.travel

01 56 56 18 15 (taper 2)

Du lundi au vendredi de 9h30 à 18h

- **Assistance DSI pour les problèmes dans le portail Simbad (www.simbad.cnrs.fr)**

> Problème de connexion
> Problème de profils
> Problème d’attribution de rôle

Formulaire de demande d’aide en ligne :
https://support.dsi.cnrs.fr/webassistance/index.htx?prod=6063

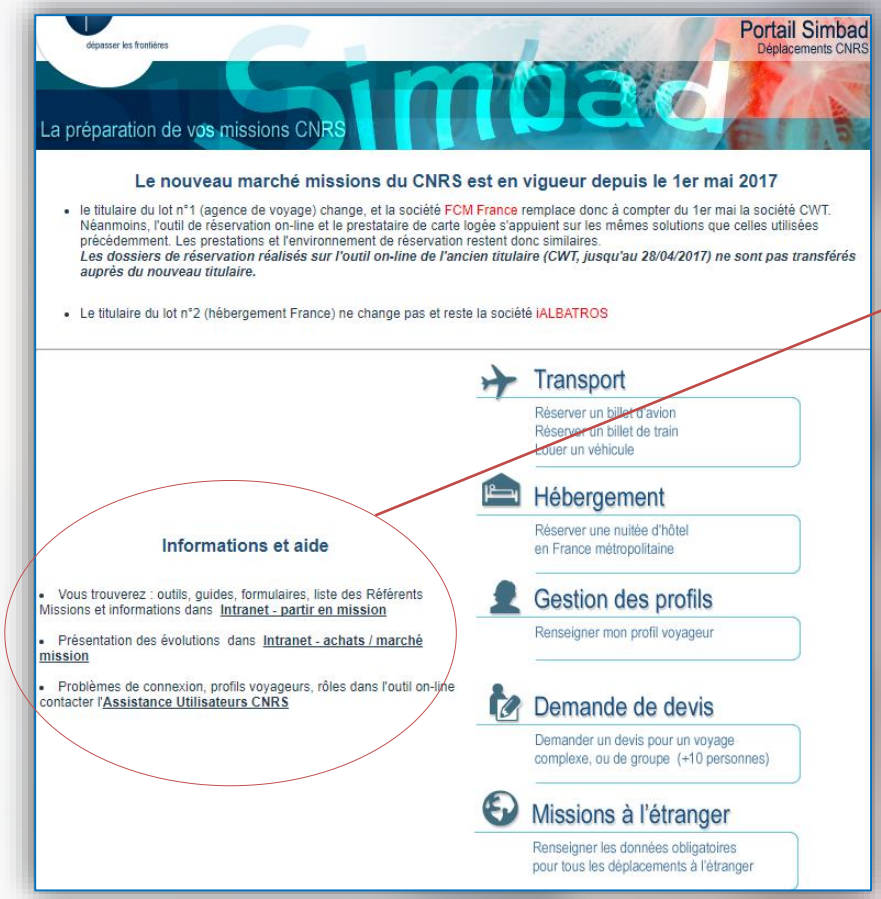
assistance@dsi.cnrs.fr

05 62 24 25 31
Lun-Ven / 8h30-12h et 14h-17h30

Informations sur SIMBAD et l'intranet CNRS

SIMBAD est l'outil CNRS de gestion des profils voyageurs et des rôles (habilitations).

Il se synchronise avec l'outil de réservation en ligne Transport de FCM Travel Solutions (et l'outil de réservation d'hébergement d'iAlbatros).



Renvoi vers l'accès aux informations dans l'intranet

Informations et aide

- Vous trouverez : outils, guides, formulaires, liste des Référents Missions et informations dans **Intranet - partir en mission**
- Présentation des évolutions dans **Intranet - achats / marché mission**
- Problèmes de connexion, profils voyageurs, rôles dans l'outil on-line contacter l'**Assistance Utilisateurs CNRS**

Formulaire Web vers l'Assistance Utilisateurs CNRS

Informations sur SIMBAD et l’intranet CNRS

Les informations pratiques et guides utilisateurs sont regroupés dans l’Intranet du CNRS, en rubrique « Partir en mission » / Avant la mission / Transport et hébergement : portail SIMBAD

Lien vers la page intranet

Principaux services de l’agence de voyages d’affaires FCM

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

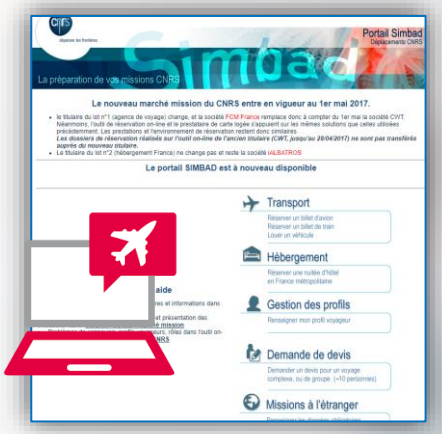
Principaux services de l'agence de voyages d'affaires FCM

- Réservation de billets d'avion
- Réservation de billets de train
- Location de véhicules
- Assurance facultative annulation *(rubrique dans l'intranet)*
- Demande de visas avant de réserver un billet *(rubrique dans l'intranet)*

Comment réserver un déplacement professionnel avec FCM ?

On-line

Outil On-line FCM, via votre portail SIMBAD



Off-line

via SIMBAD devis (envoi d'un e-mail pré-formaté)

Par téléphone (Conseils / Urgences)

Vos conseillers voyages au 01 56 56 18 15 (taper 1)
Du lundi au vendredi, de 8h à 20h.

Sommaire

Mettre à jour son profil voyageur dans SIMBAD

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

Mettre à jour votre profil voyageur dans SIMBAD

Pour effectuer une mise à jour, connectez-vous directement dans SIMBAD, en rubrique « **Gestion des profils** » ou faites-en la demande auprès d'un **Gestionnaire SIMBAD** de votre unité.

Il est indispensable que **le profil soit correct et complet avant toute réservation**.

Date de naissance : obligatoire pour les e-billets SNCF et certaines réductions

Création / renouvellement cartes d'abonnement, de réduction
Ne pas oublier d'insérer le n° et la date d'expiration

Passeport / carte d'identité selon les formalités obligatoires à la destination

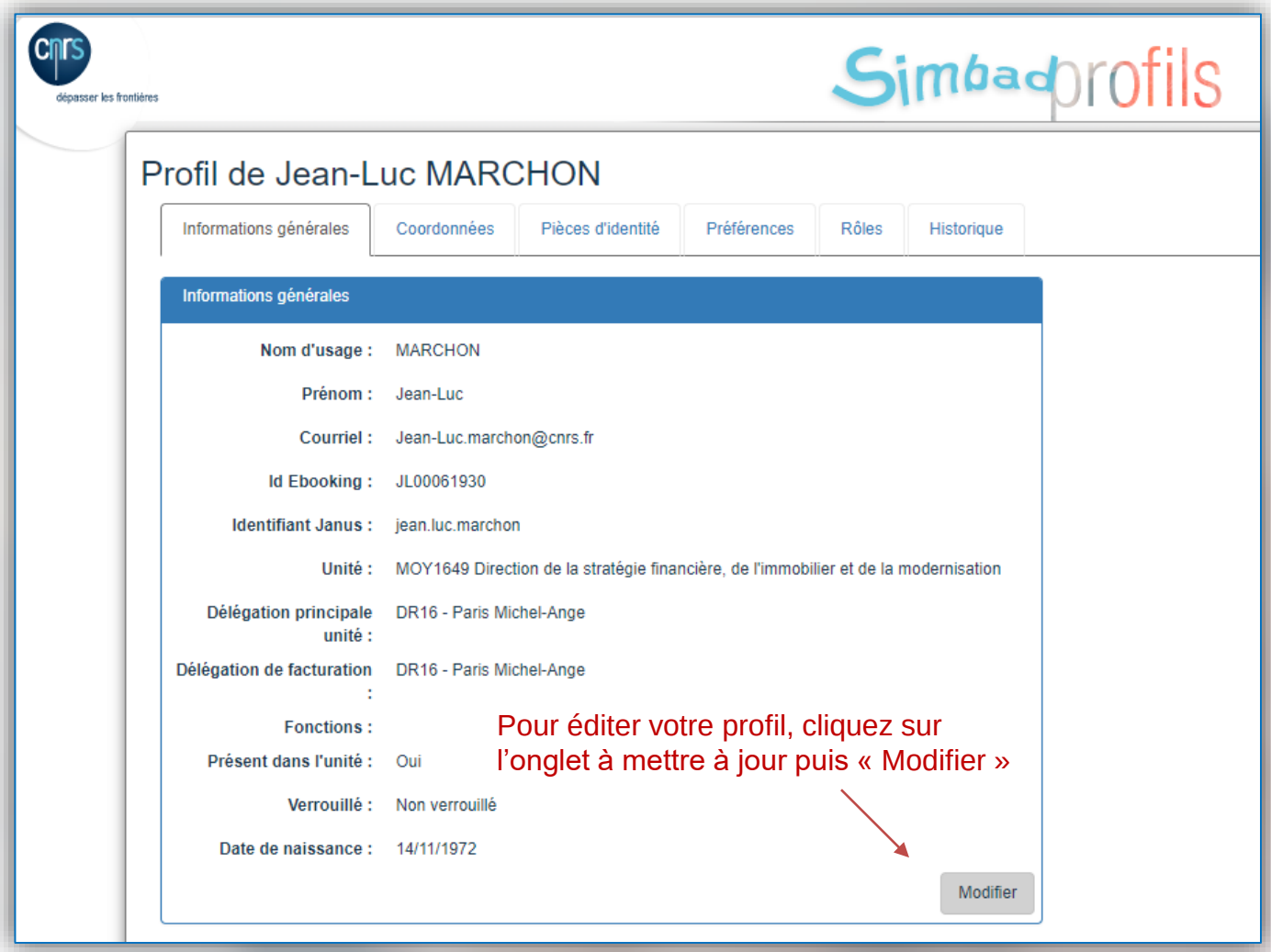
Numéro de portable recommandé : indispensable en cas de grève ou de modification d'horaire, de porte, etc.

Cartes de fidélité : si vous en détenez (Voyageur ou Grand Voyageur SNCF, Flying Blue Air France…)

Numéro de permis de conduire : si vous louez un véhicule

Consultez la rubrique SIMBAD **« Comment mettre à jour son profil voyageur »** dans l'intranet pour accéder au guide détaillé pas-à-pas.

Mettre à jour votre profil voyageur



Pour éditer votre profil, cliquez sur l'onglet à mettre à jour puis « Modifier »

Pour plus d'informations sur ce sujet, consultez sur l'intranet les guides sur la gestion des profils voyageurs et des habilitations

Mettre à jour votre profil voyageur

Remarque importante

L’Etat civil doit être identique entre SIMBAD d’une part et les cartes d’abonnement et de fidélité d’autre part (prénoms composés, nom de jeune fille / d’épouse, etc.) pour éviter toute anomalie ou problème d’envoi du billet.

=> Si nécessaire, demandez la mise en conformité de votre carte auprès de la compagnie de transport (SNCF, Air France, etc.) pour qu’elle soit le reflet exact de votre état civil dans SIMBAD.

Restitution sur l'outil on-line FCM post synchronisation

Synchronisation depuis SIMBAD vers l'outil On-line qui restitue le profil et les réductions (abonné, jeune, senior)

Sommaire

Choix du mode de réservation (on-line ou off-line)

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

Choix du mode de réservation

1ère possibilité : Réservation ON-LINE via SIMBAD Transport

Pour tous les voyages simples et non urgents : à privilégier

> Voyages individuels Aller ou Aller / Retour sur une même origine / destination

> Prestations : aérien, rail national, location de véhicules, assurance annulation facultative

2ème possibilité : Réservation OFF-LINE via SIMBAD “Demande de devis” à un conseiller voyages

Pour les voyages complexes et/ou urgents, demandes spécifiques.

> Voyages avec plus de 2 segments de vols

> Urgences (départ sous 24h)

> Modifications après l’émission des billets

> Choix multiple de ville de départ / d’arrivée / de mode de transport

> Création ou renouvellement de création de carte d’abonnement ou carte de réduction

> Bagages supplémentaires ou excédents de bagages, sièges payants

> Compagnie Low cost Ryanair, companies ferroviaires étrangères

> Groupes ou réservation simultanée de plusieurs passagers

> Personnes à mobilité réduite (type d’assistance à préciser)

> Congés bonifiés (fonctionnaires originaires d’un département d’outre-mer ou fonctionnaires de métropole travaillant dans un DOM)

ON-LINE : délais de reservation sur l’outil

Réservation

Anticipation : pour une gestion optimale (disponibilité et tarifs) de votre dossier, il est préconisé de commander vos prestations le plus en amont possible de la date de départ.

Délais (pré-réservation + validation)

Le voyageur ou le chargé de voyages peut passer une commande **jusqu’à 03 heures ouvrées avant le départ** (horaires agence : 08h00-20h00)**, sous réserve d’approbation du valideur sous ce même délai**. C’est la validation qui déclenche l’émission des billets.

Attention aux dates limites d’émission des billets

Exemple : pour un départ le lundi à 7h00 ou une émission de billet fixée par la compagnie de transport au plus tard le samedi 8 heures, la validation doit être effectuée au plus tard le vendredi à 16h59.

OFF-LINE : Etapes de reservation auprès d'un conseiller

Pour les voyages complexes et/ou urgents

Demande de réservation
> Envoi de la demande via Simbad devis (si nécessaire, appel préalable à l'agence pour les urgences ou un conseil)
> Précision des horaires, modes de transport, type de tarif et classe de réservation

Traitement et expertise
> Accès aux tarifs préférentiels du CNRS, FCM et tarifs publics
> Proposition du tarif le moins cher (pré-reservation) et jusqu'à deux propositions alternatives non réservées
> Envoi de propositions tarifaires par mail et de l'itinéraire

Approbation par le valideur
> Choix d'une proposition de l'agence
> Envoi obligatoire du numéro de bon de commande créé dans Geslab, accompagné des éléments de facturation (nom du valideur, code unite, numéro de commande) à cnrs.voyages@fr.fcm.travel, puis **validation du voyage sur l'interface du valideur dans l'outil de réservation en ligne**

Emission – Facturation - Livraison
> La validation déclenche l'émission du billet, l'envoi du billet et la facturation. Envoi du billet au voyageur + valideur, et de la facture au valideur

OFF-LINE : Délais de réservation auprès d’un conseiller

Proposition FCM Travel Solutions – Itinéraire
Délai de réponse :

4 heures ouvrées pour un départ sous 24h00 (pour ce cas, appeler l’équipe de conseillers voyages CNRS par sécurité suite à l’envoi du devis via SIMBAD)

24h00 ouvrées pour un départ à plus de 24h00

la date prévue d’émission du billet est imposée par le tarif et/ou le transporteur

Approbation par le valideur (CNRS)

Envoyer par /e-mail à l’agence le numéro de bon de commande créé dans Geslab en notant le numéro de dossier et le tarif choisi.

Validation = Émission immédiate (veuillez apporter toute attention à la date limite d’émission indiquée sur l’itinéraire pour éviter les annulations des réservations aériennes et ferroviaires).

Service off-line 24/7

Le numéro d’appel est identique hors heures ouvrées. Il est ouvert à tout collaborateur du CNRS. Ce service permet uniquement de prendre conseil ou demander l’ajout d’une remarque au dossier voyages pour autoriser le voyageur à modifier en urgence son billet directement auprès d’une compagnie aérienne.

OFF-LINE : Traitement des urgences

Définition d’une urgence

Voyages dont le départ est à H-24

Préciser “Urgent - départ sous 24h” dans SIMBAD devis puis appeler l’agence par téléphone pour contrôler la bonne reception du message

Comment réserver une urgence ?

Contacter l’agence par téléphone au : 01 56 56 18 15 (taper 1 pour joindre un conseiller voyages)

Attention aux commandes après 18h30 : toujours prévenir l’agence par téléphone en plus de l’envoi du bon de commande par mail.

Livraison

Billet électronique (avion) ou e-billet (SNCF) à réception du bon de commande.

Modalités de livraison de billets

AVION :
Délai classique avant le départ en mission : à la date d'émission demandée par le chargé de voyage, sous réserve d'approbation du valideur.

Délai d'urgence avant le départ en mission : H-3 avant le départ en mission, sous réserve d'approbation du valideur.

TRAIN :
Délai classique avant le départ en mission : à la date d'émission demandée par le chargé de voyage, sous réserve d'approbation du valideur.

Délai d'urgence avant le départ en mission : H-3 avant le départ en mission, sous réserve d'approbation du valideur.

TRAIN :
Billet papier (pour les billets non éligibles en e-billet)
Envoi par courrier suivi dans délai de 72h00

Se connecter et commencer une réservation

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

1. Connexion à SIMBAD

Afin d'accéder à votre outil de réservation en ligne, connectez-vous à votre portail Simbad.

Lien vers portail SIMBAD

Il existe aussi un lien direct vers la réservation en ligne de transport depuis l'intranet : *« Partir en mission » / Avant la mission / Transport et hébergement : portail SIMBAD*

2. Accès à votre site de réservation en ligne FCM

Cliquez sur l'icône Transport depuis le portail SIMBAD.

3. Authentification JANUS

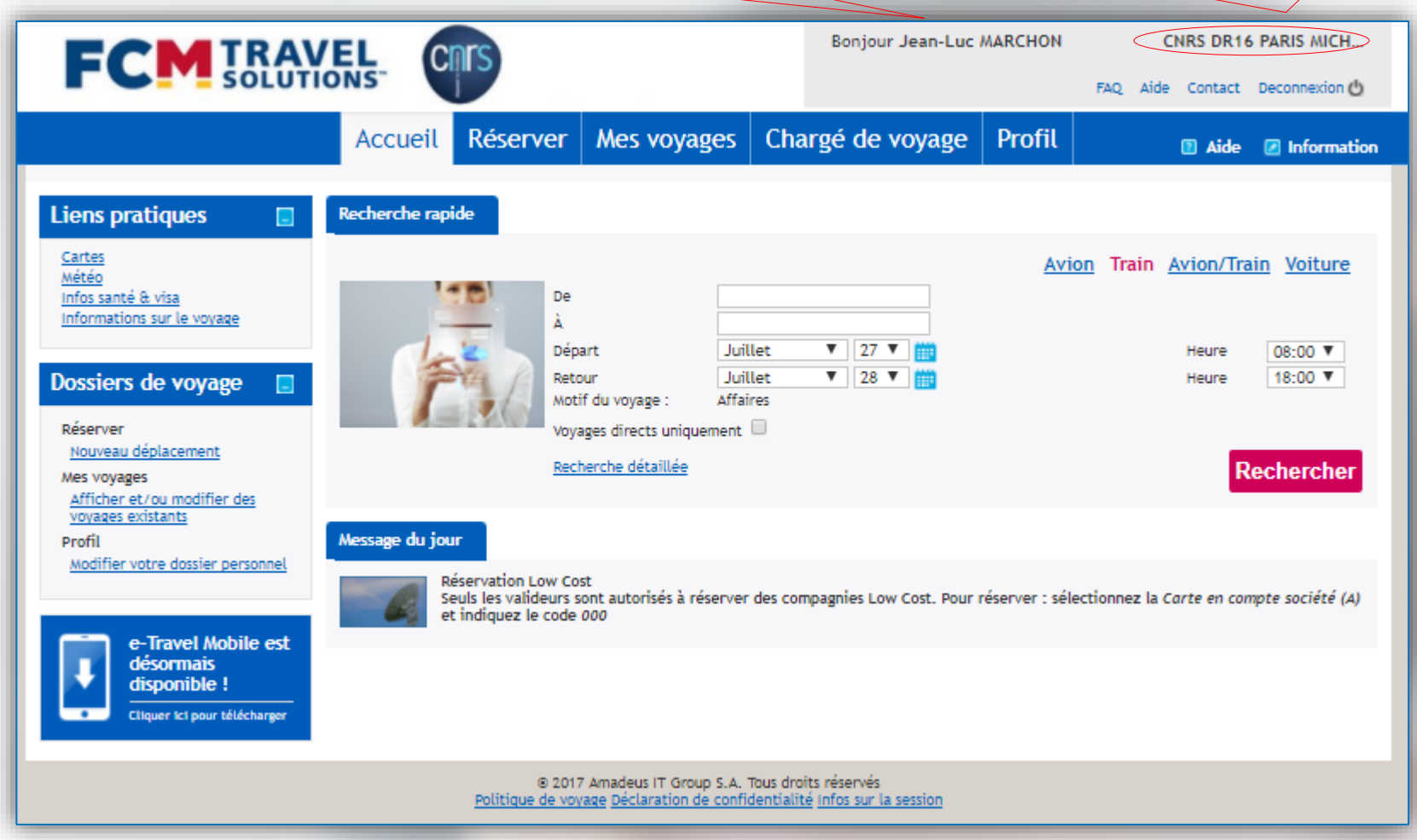
Renseignez ensuite votre e-mail et votre mot de passe afin de vous authentifier.

4. Connexion à votre site de réservation en ligne FCM

Accès à la page d'accueil

Vous êtes connecté sur votre profil

Votre Délégation régionale



Sommaire

La réservation de billets d’avion

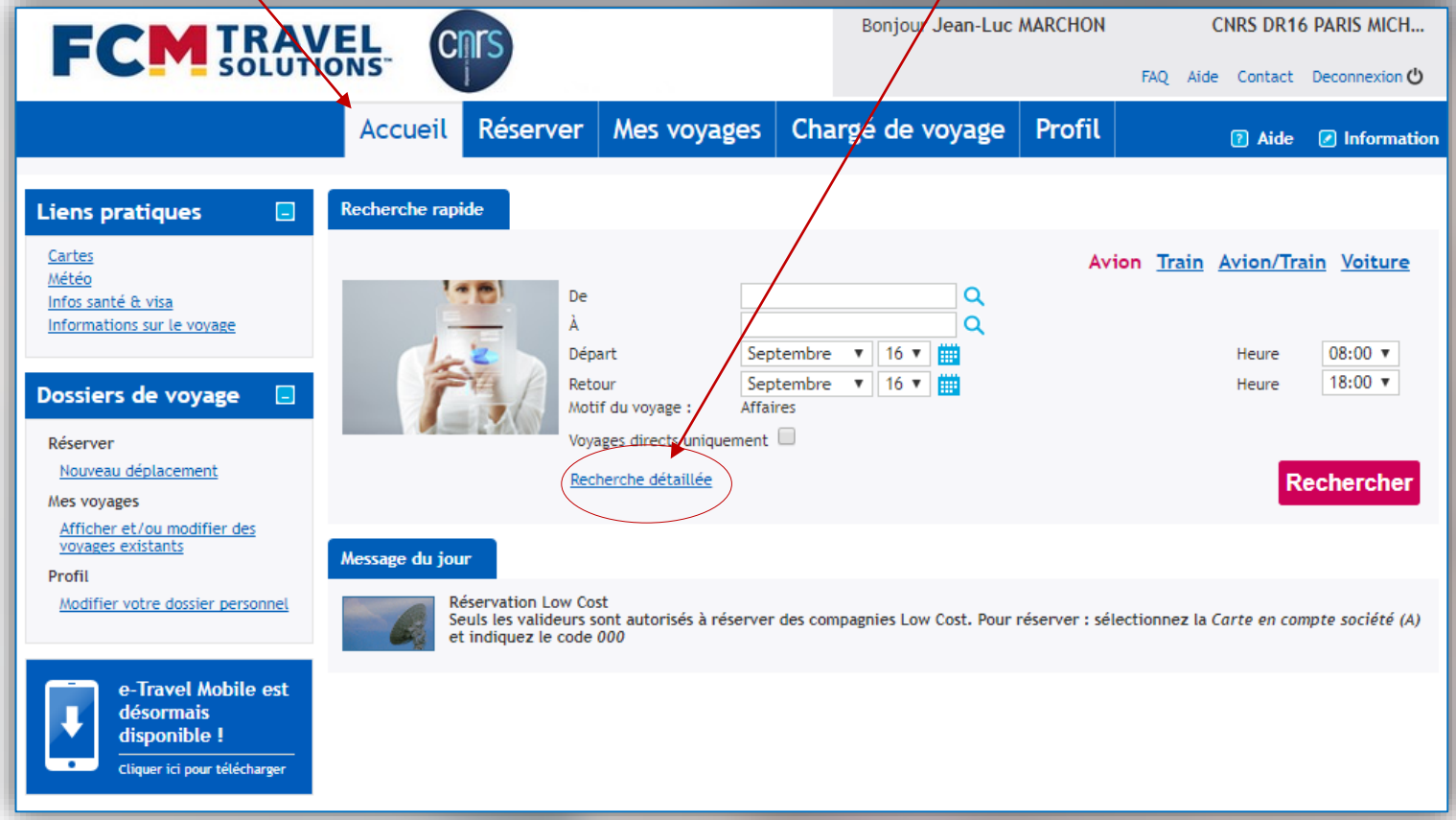
FCM TRAVEL SOLUTIONS™

La recherche d’un billet d’avion

Pour effectuer une recherche, deux possibilités s’offrent à vous :

La recherche rapide, directement accessible sur votre page d’accueil.

Vous pouvez afficher vos options de **recherche détaillée** et affiner ensuite vos critères.

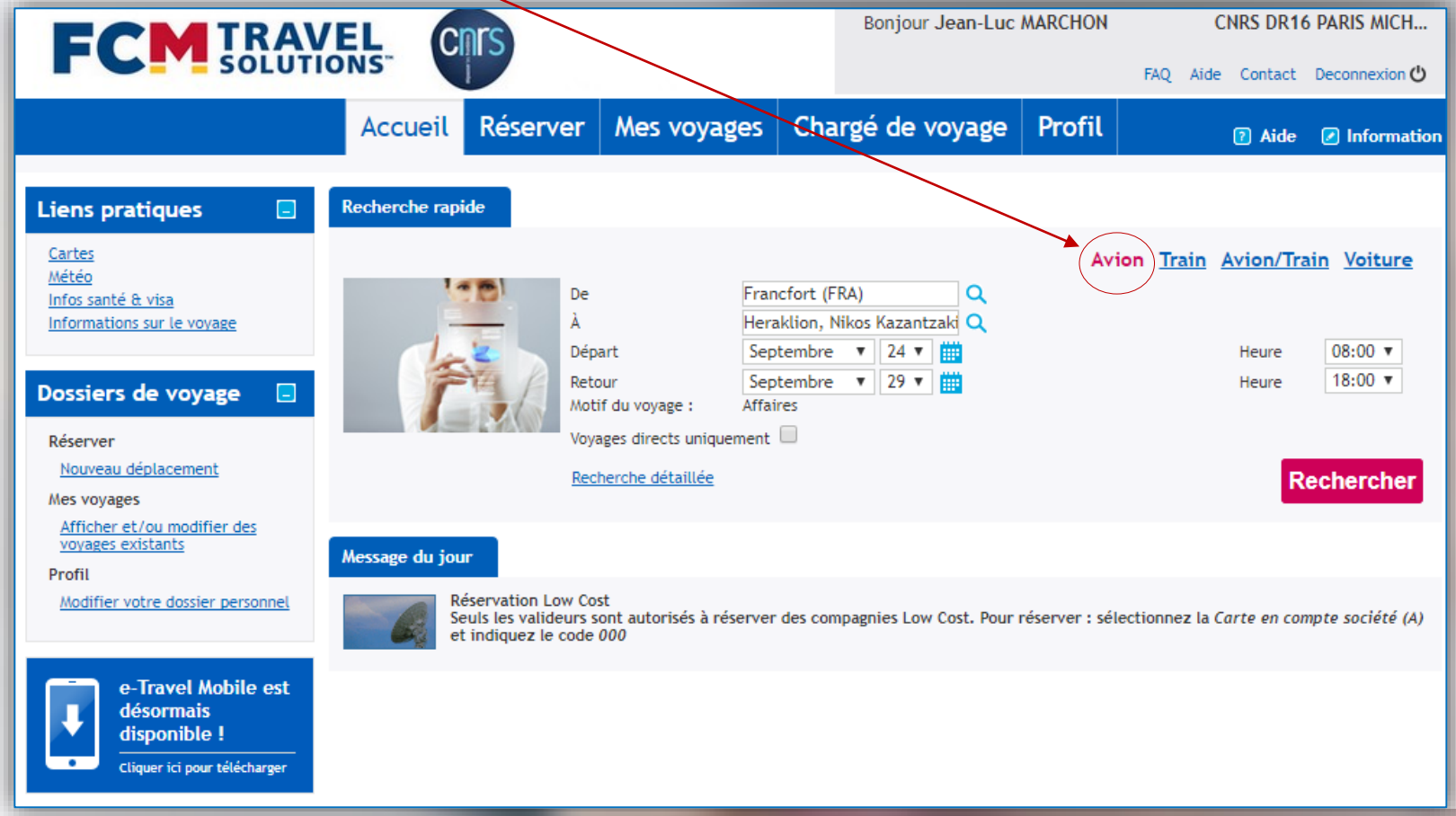


Par défaut, le système sélectionne « Train » seul avec un départ le lendemain 8h

AVION > Étape 1 : Rechercher

La recherche rapide

Sélectionner **Avion** et saisissez votre voyage. **Avion/Train** affiche un comparatif Avion/Train uniquement sur les destinations desservies par les deux modes de transport.

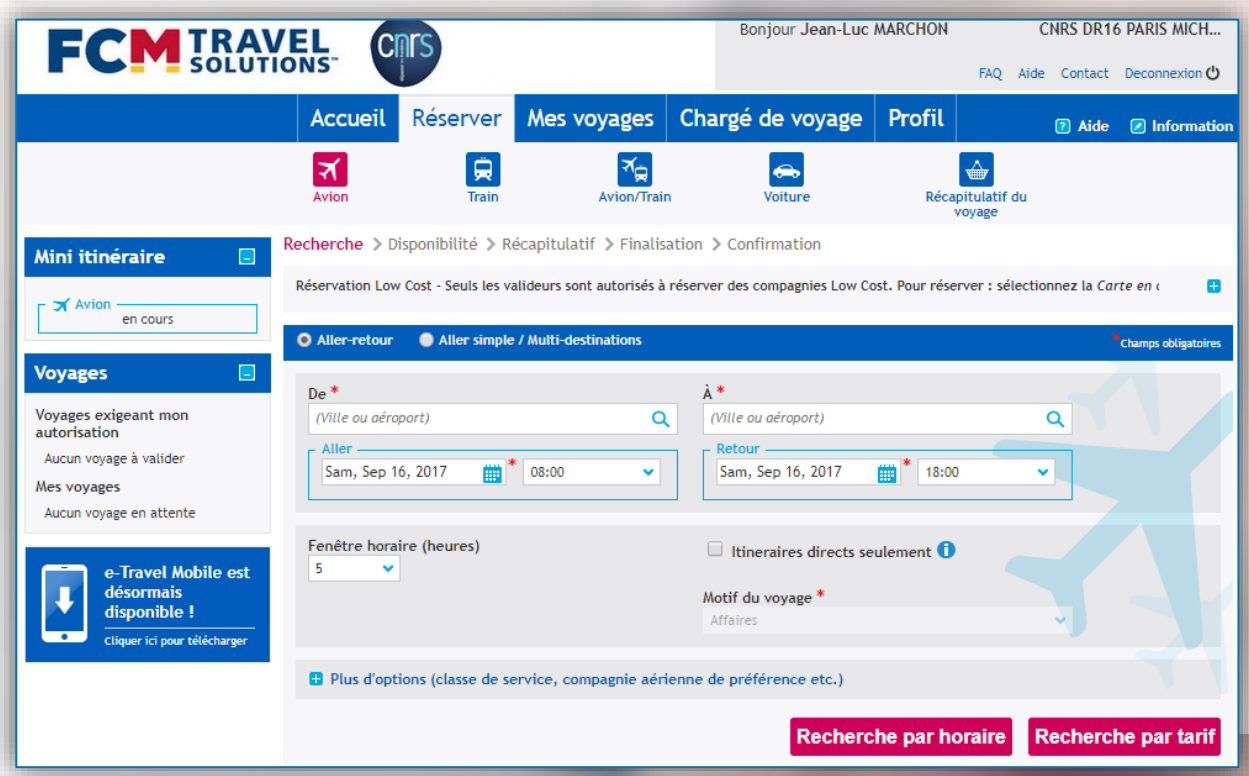


AVION > Étape 1 : Rechercher

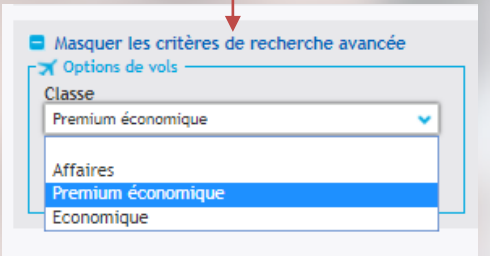
La recherche détaillée

Dans votre onglet «Réserver», sélectionnez le type de prestation que vous souhaitez afficher : **Avion/Train** ou **Avion** seul, selon la destination.

L'affichage propose les combinaisons tarifaires disponibles sur les bases d'un aller / retour. **Pour une demande faite en aller simple**, une fois le tarif sélectionné, s'il existe un tarif moins cher, ce-dernier s'affiche dans les autres tarifs sous la sélection.



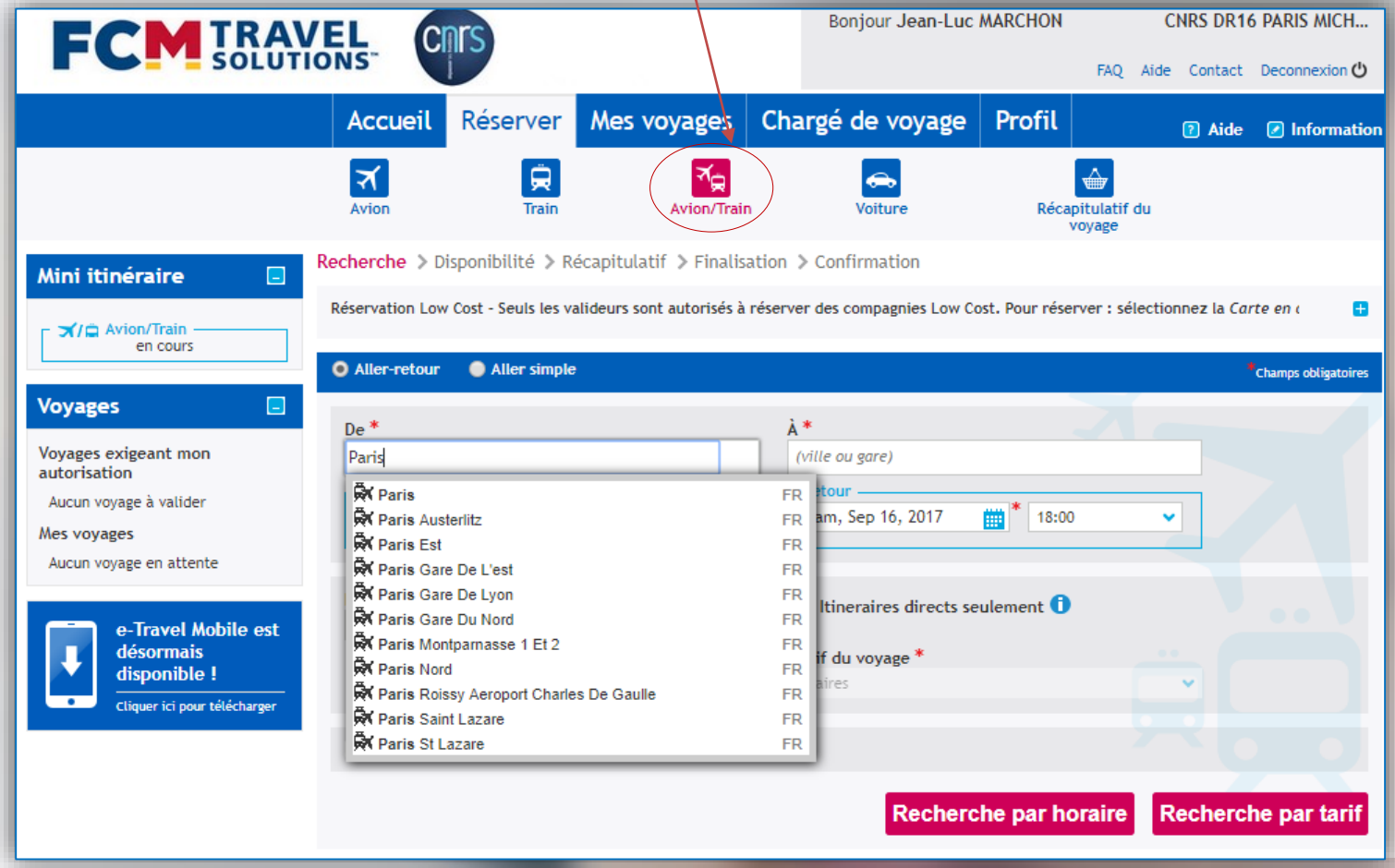
Optionnel : pour faire afficher une autre classe que la classe économique, il est conseillé d'indiquer une **option de vol** au stade de la recherche.



AVION > Étape 1 : Rechercher

Recherche Avion / Train

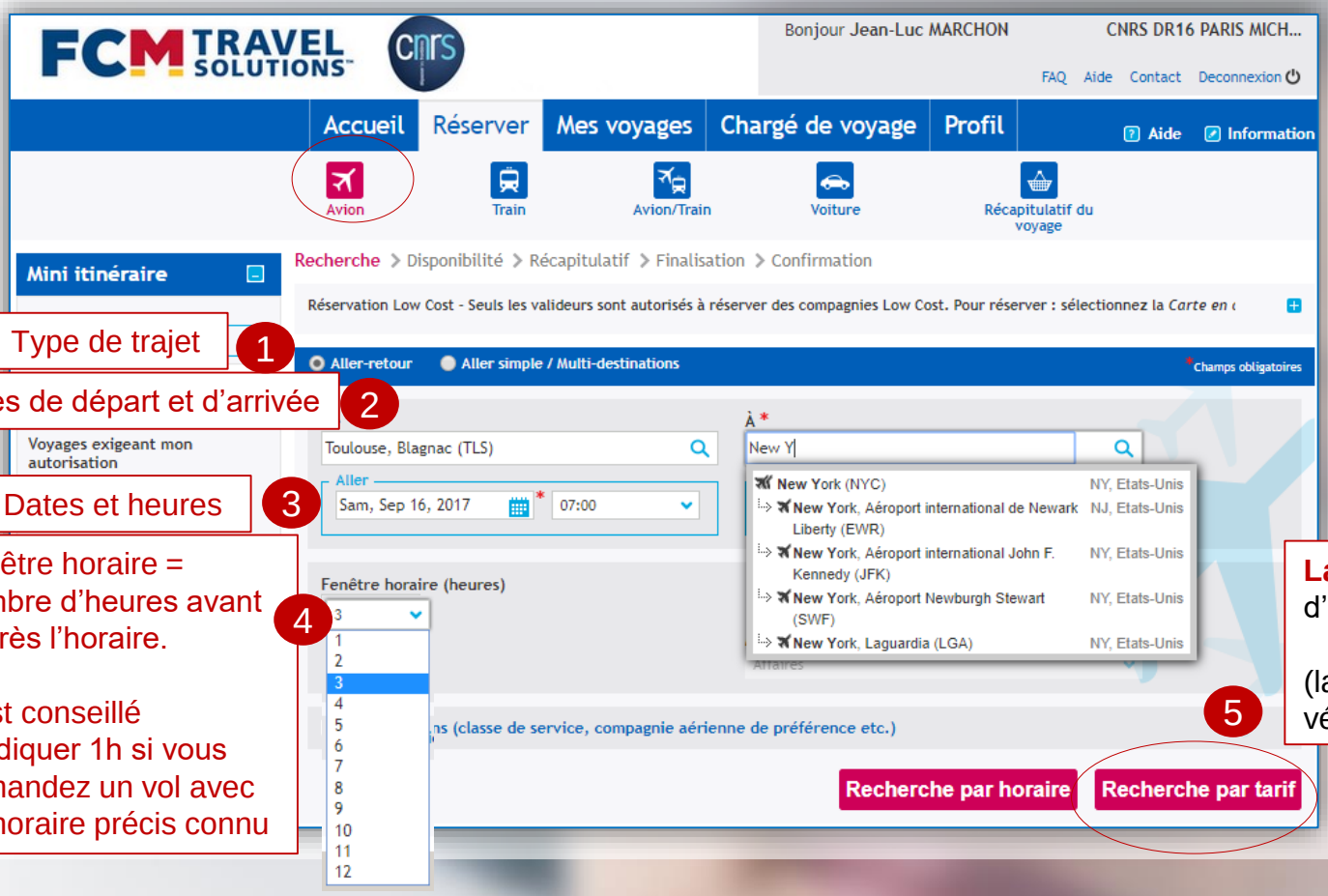
Lors d'une recherche combinée **Avion/Train**, sélectionner les **villes génériques** proposées par la saisie semi-automatique, non un aéroport ou une gare précise.



AVION > Étape 1 : Rechercher

Recherche Avion (seul) : il est généralement conseillé d'opter pour la **ville générique**.

Choisir **« Avion »** seul pour les **pré-acheminements Province-Paris suivis d'un vol international** (le choix « Avion/Train » ne donne pas de résultat et nécessite de décomposer le trajet ou recourir au service Off-line).



Type de trajet 1

Villes de départ et d'arrivée 2

Dates et heures 3

Fenêtre horaire = nombre d'heures avant / après l'horaire. 4

Il est conseillé d'indiquer 1h si vous demandez un vol avec un horaire précis connu

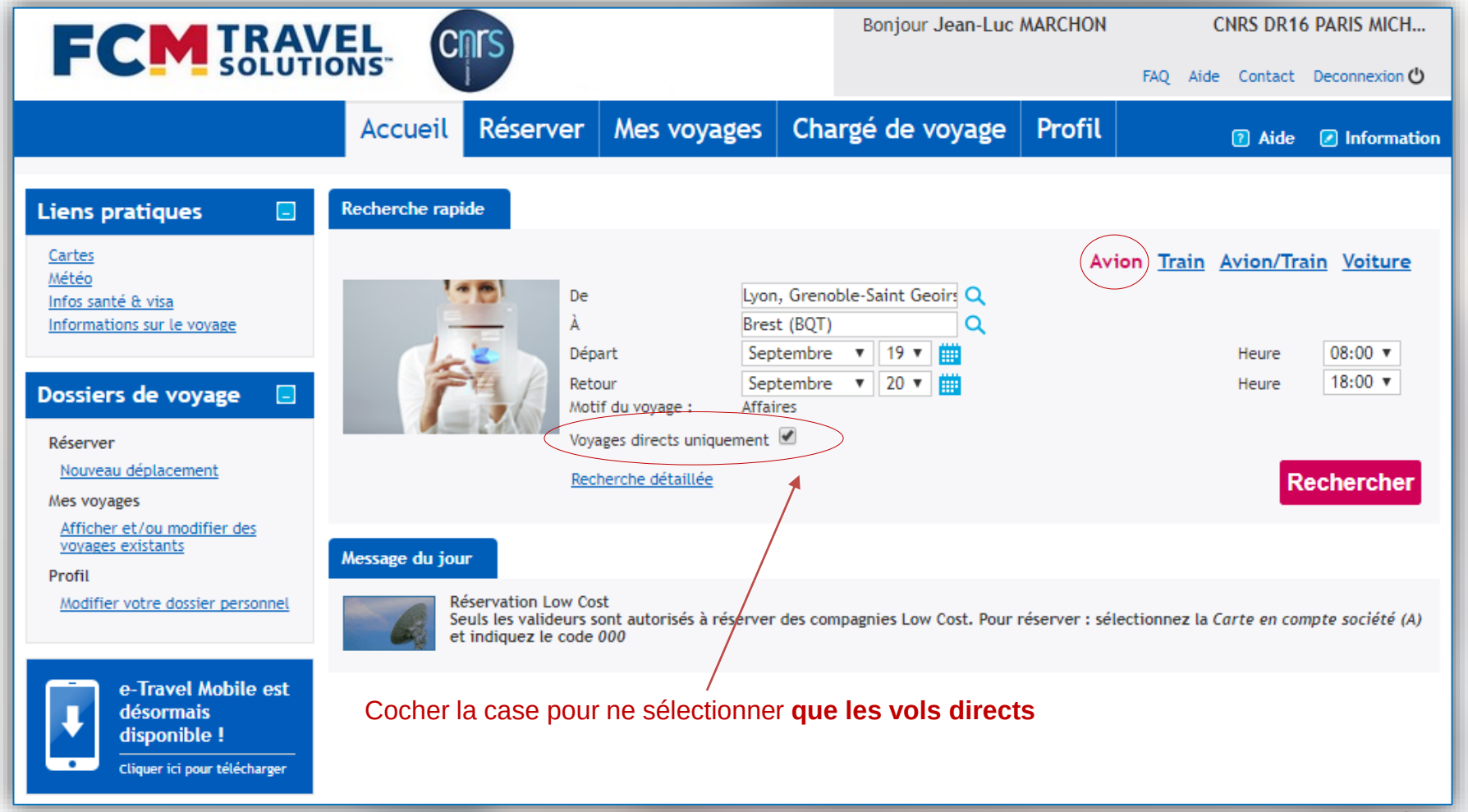
5

La recherche par tarif permet d'obtenir les tarifs disponibles

(la recherche par horaire ne vérifie pas les disponibilités)

AVION > Étape 1 : Rechercher

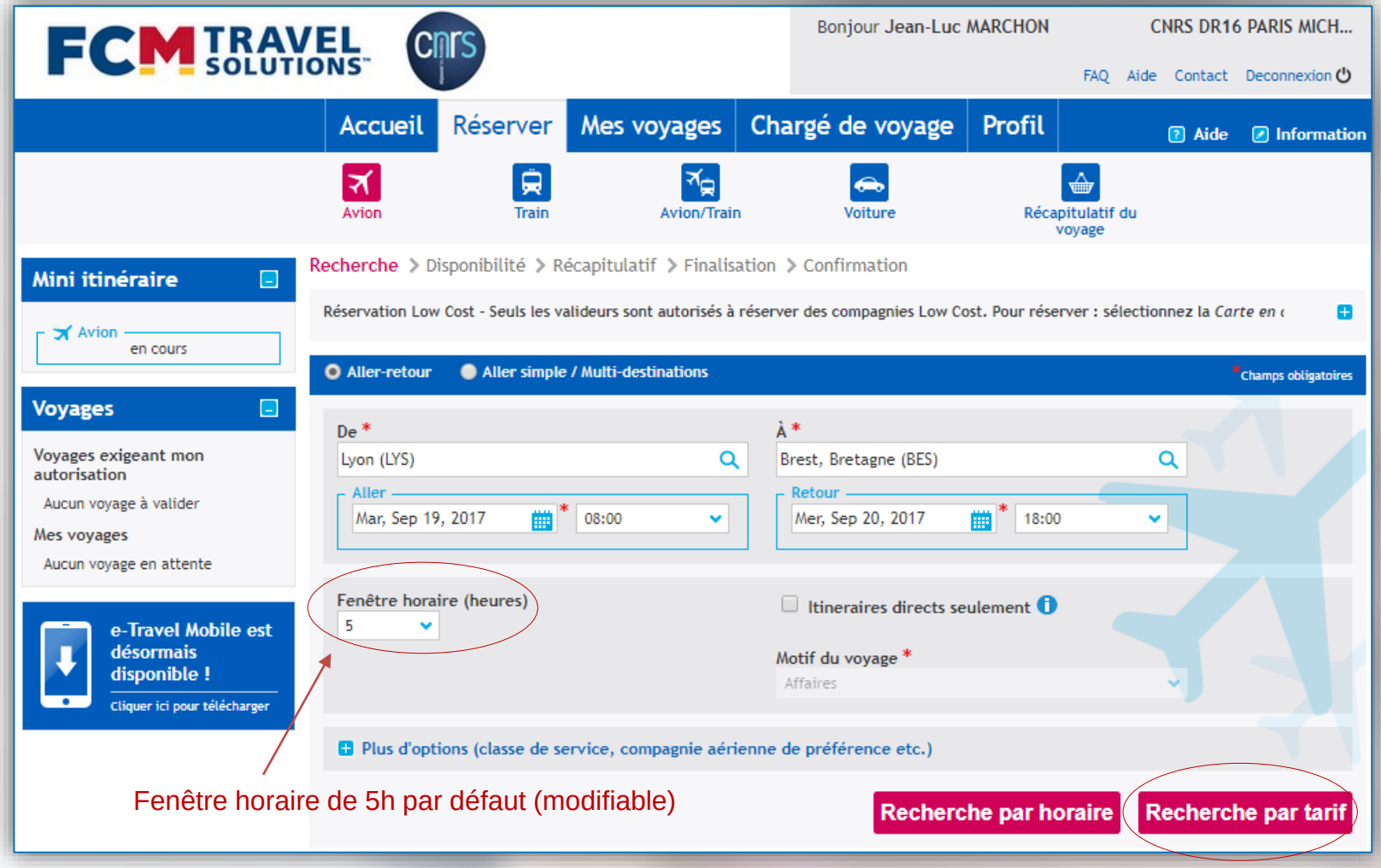
Exemple de recherche rapide A/R Grenoble / Brest du 12 au 13 septembre



Cocher la case pour ne sélectionner **que les vols directs**

AVION > Étape 1 : Rechercher

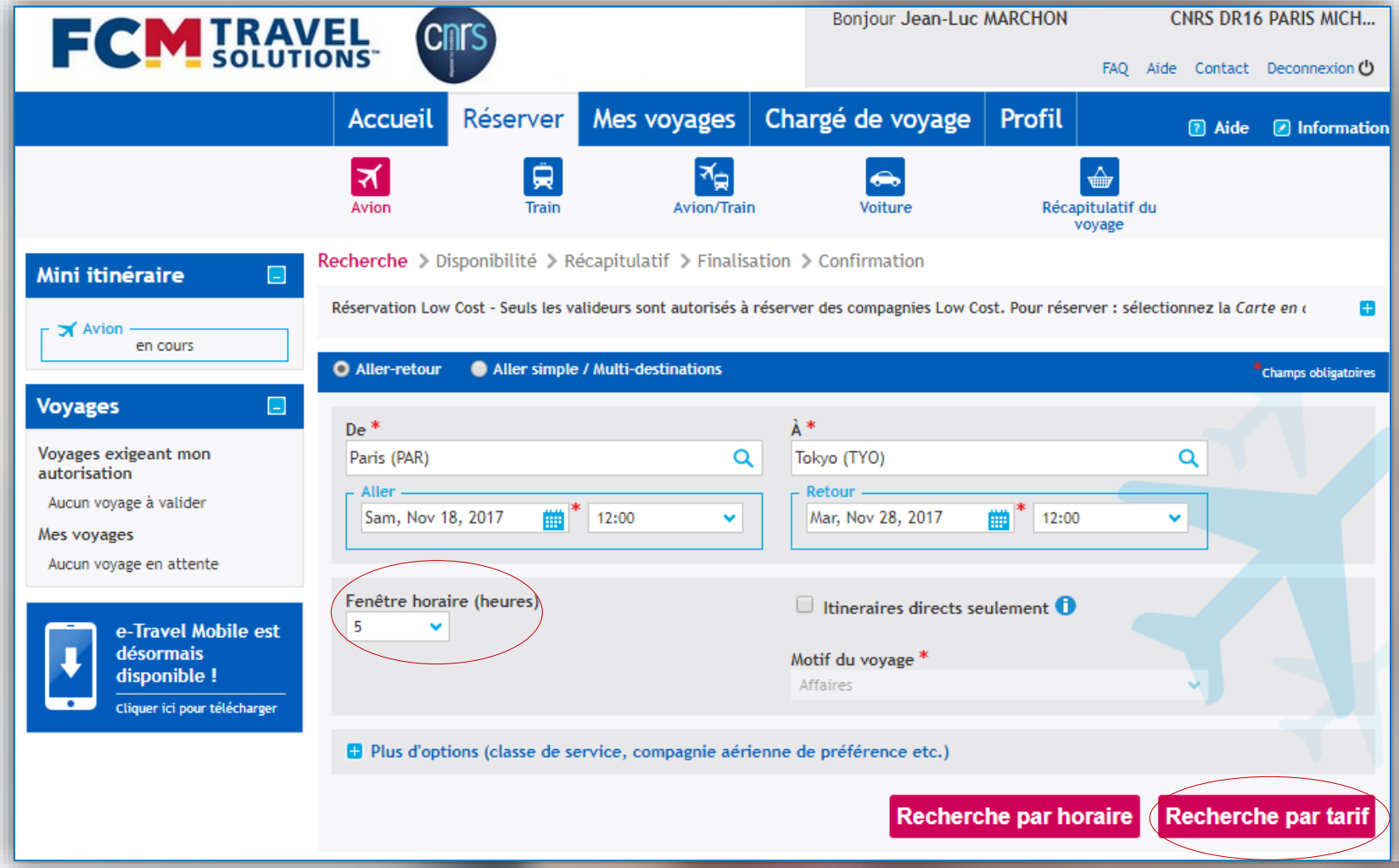
Même exemple en mode recherche détaillée depuis l'onglet « Réserver »



Fenêtre horaire de 5h par défaut (modifiable)

AVION > Étape 1 : Rechercher

Exemple de recherche détaillée à l'international (Paris-Tokyo)

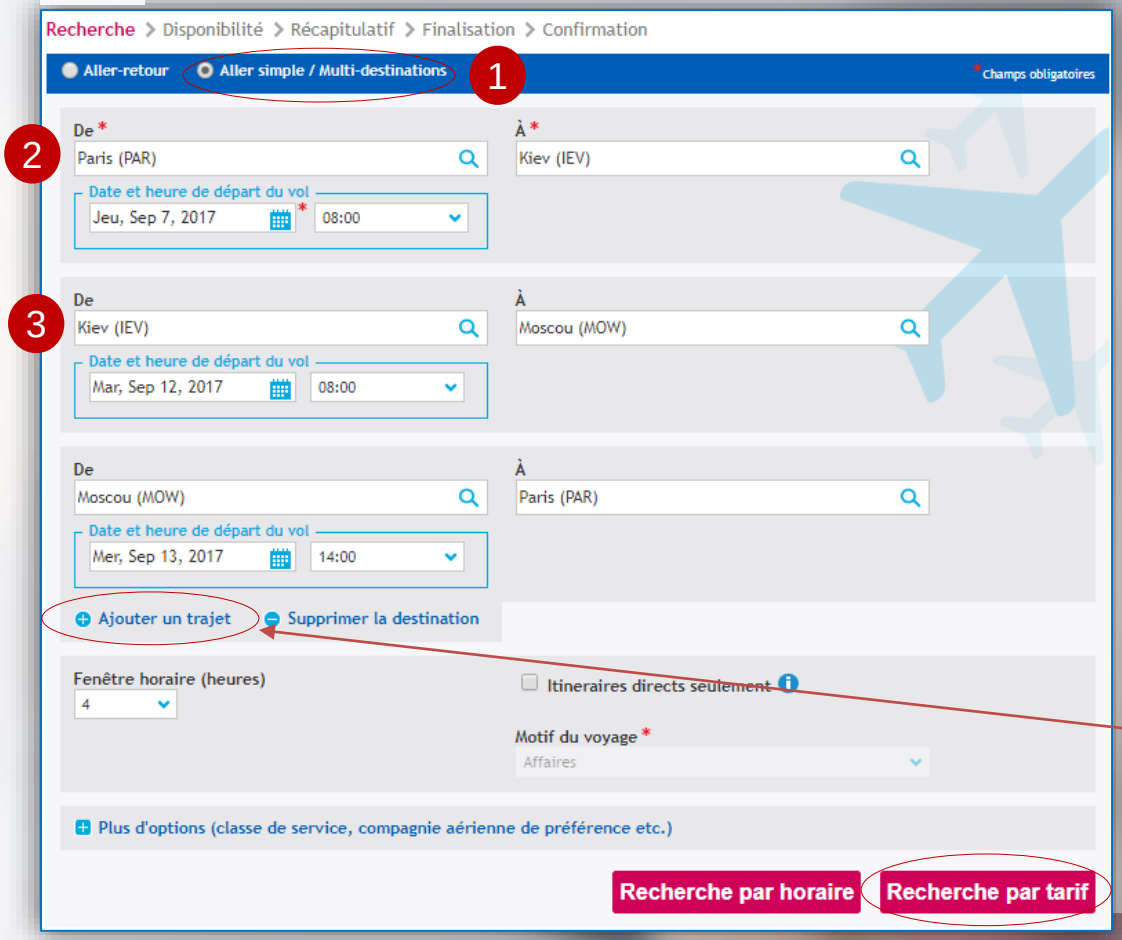


AVION > Étape 1 : Rechercher

Voyages complexes (Multi-destinations) : il est recommandé de recourir au **service Off-line** pour une optimisation tarifaire. Idem si vous hésitez entre différentes villes de départ et/ou moyens de transport.

Avion

L'outil On-line permet néanmoins de tarifer certains itinéraires avec l'icône **« Avion »** seul.



1. Cochez « Multi-destinations »
2. Indiquez le premier trajet
3. Ajouter les trajets successivement en tenant compte des dates et horaires, ainsi que de la fenêtre horaire.

   Si nécessaire, cliquez sur « Ajouter un trajet »
4. Cliquez sur « Recherche par tarif »

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

Légende des icônes

Si une icône verte est affichée, la réservation est conforme à la politique voyages du CNRS (classes autorisées).

Réservation non conforme à la politique voyages (motif de dérogation à indiquer lors de la demande de validation)

Tarif négocié CNRS (remise ou conditions d'utilisation du billet assouplies)

Tarif abonné

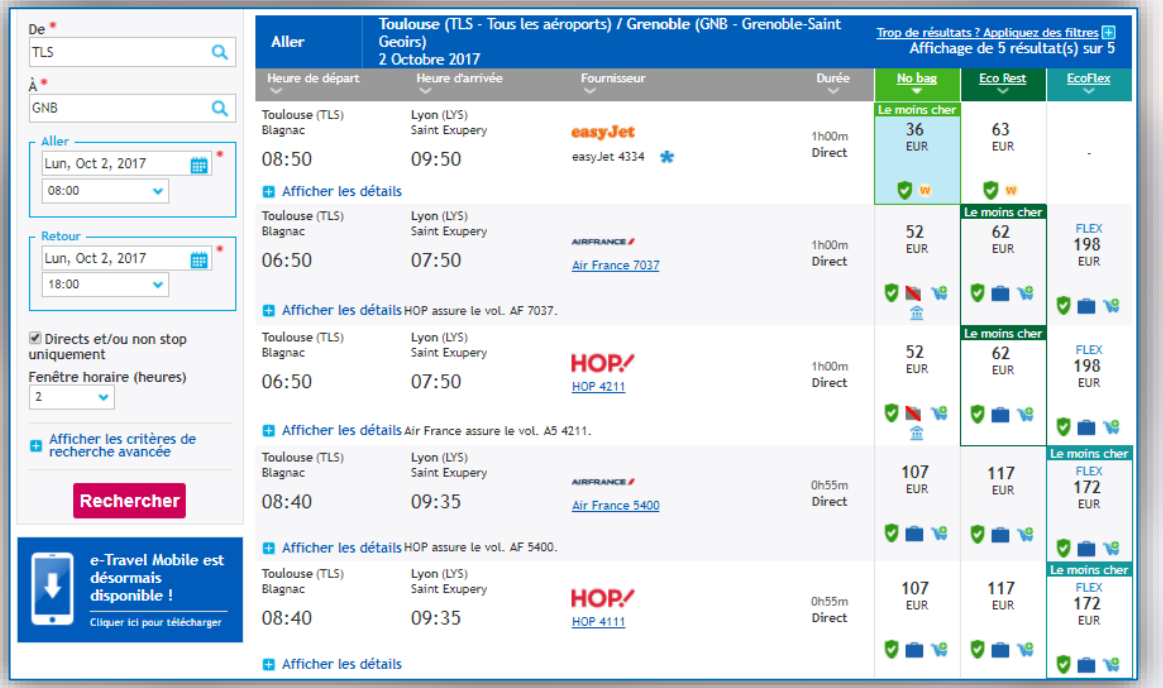
Tarif sans bagage

Tarif bagage inclus

Tarif web (compagnie Low Cost)

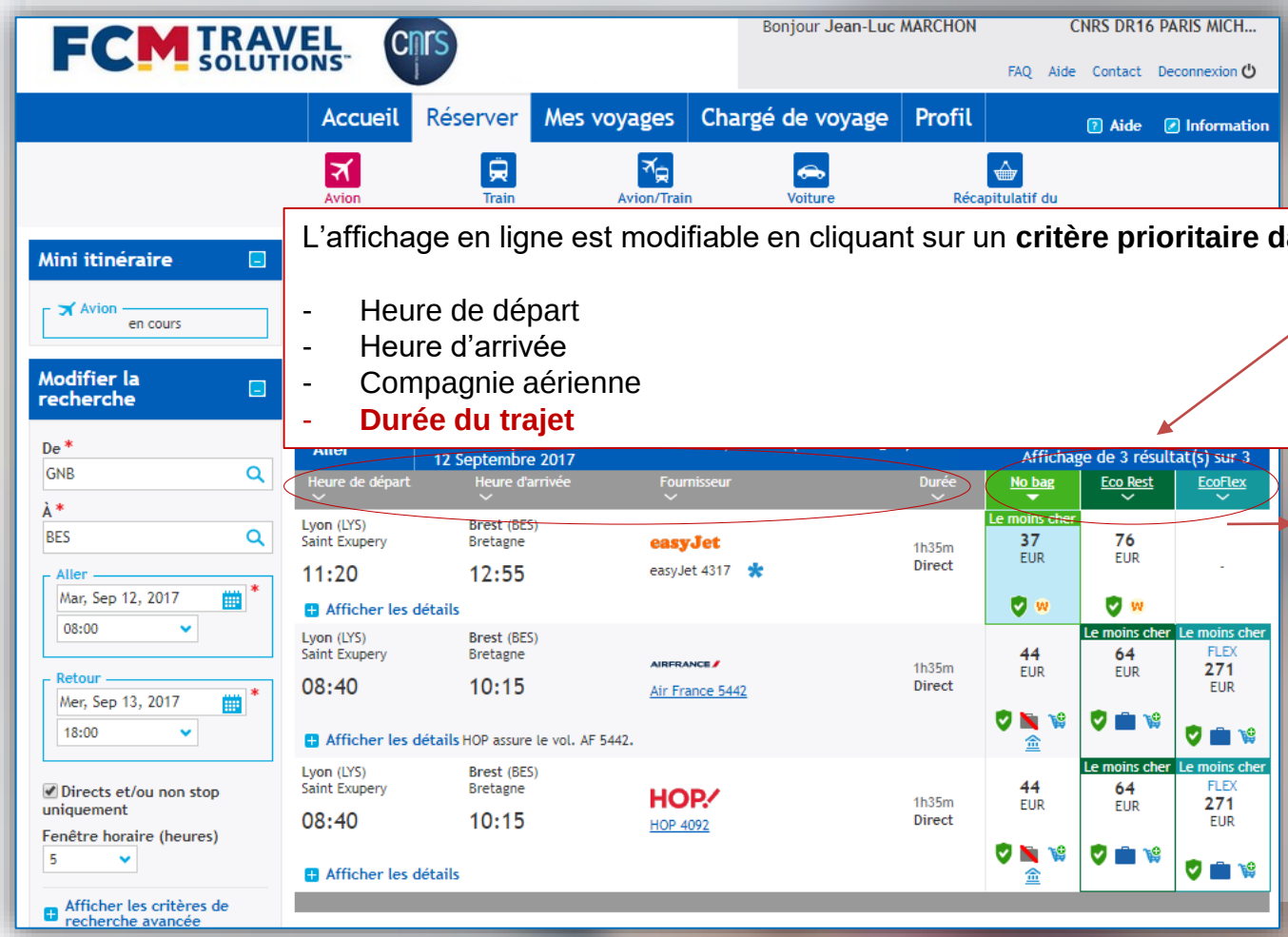
Services facultatifs (réservation de siège, bagage supplémentaire)

Mesure du niveau d'émission de CO^2



AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

Les résultats sont listés par prix croissant par défaut



L'affichage en ligne est modifiable en cliquant sur un **critère prioritaire dans la zone grisée :**

- Heure de départ
- Heure d'arrivée
- Compagnie aérienne
- **Durée du trajet**

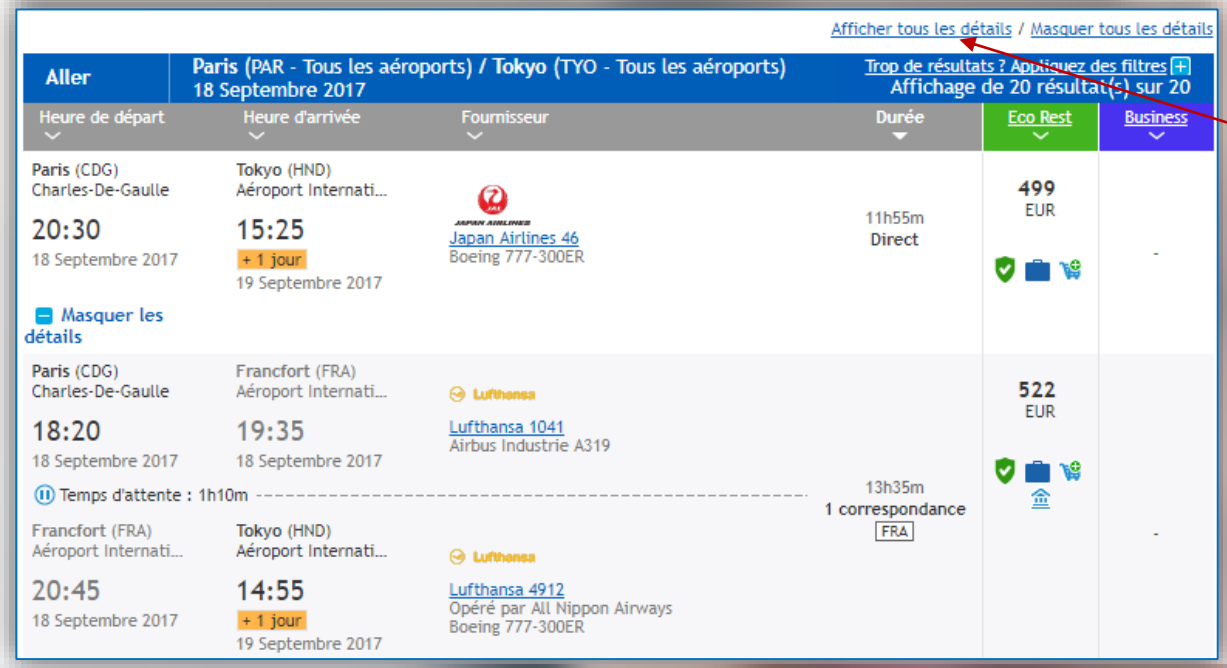
Prix par groupe tarifaire en colonne, du moins au plus flexible en classe économique, puis le cas échéant en Premium Economique et classe Affaires.

Les détails s'affichant en cliquant sur l'intitulé du groupe :

1) billet avec restrictions de modification et d'annulation après émission et sans bagage en soute, 2) avec restrictions de modification / annulation après émission
3) billet entièrement flexible

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

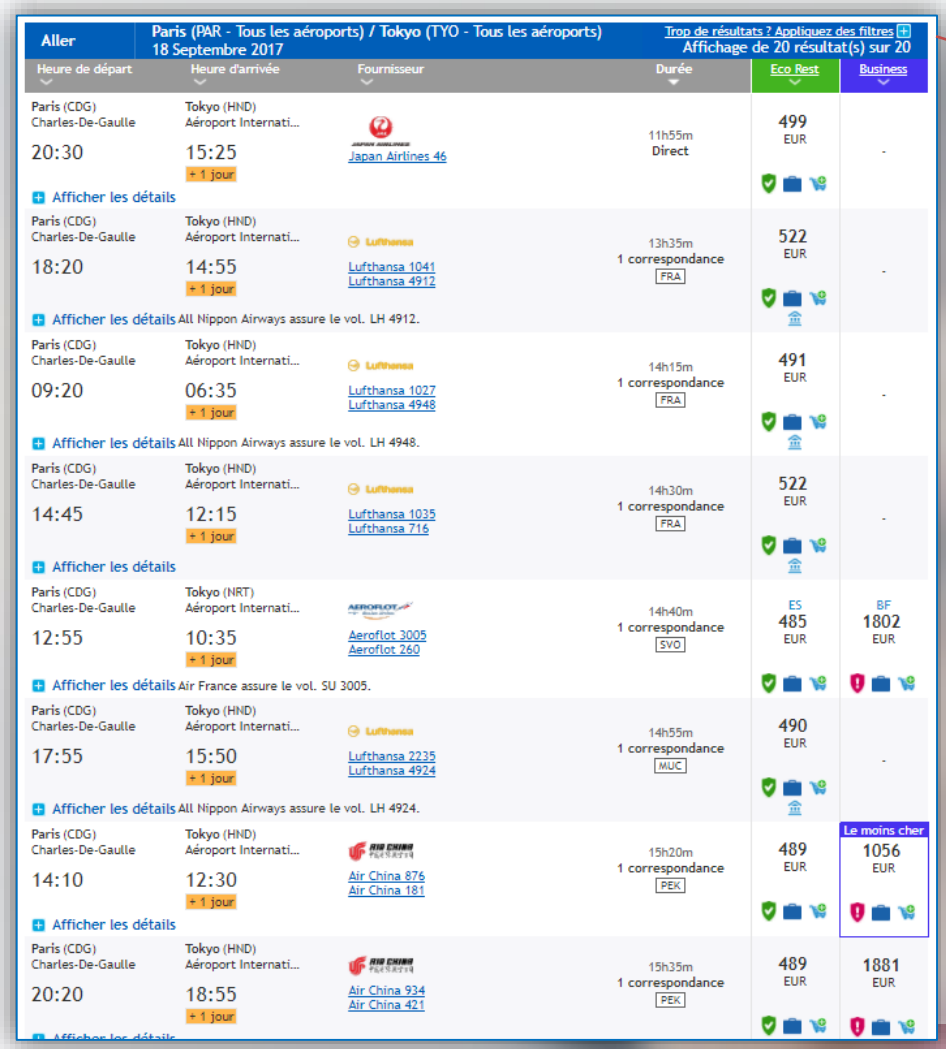
Affichage réduit des propositions pour l'aller : **Masquer tous les détails**

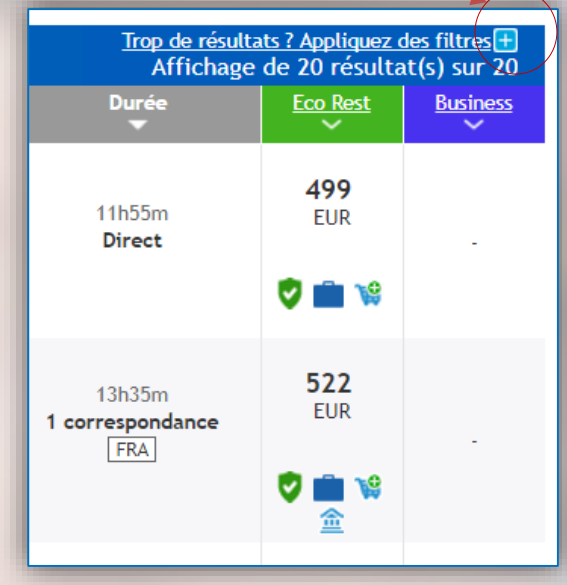


Affichage complet (correspondances, etc.) : **Afficher tous les détails**

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

Facultatif : filtrer un grand nombre de résultats d'affichage lors d'une recherche par tarif





AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

Appliquez les filtres de votre choix pour réduire le nombre de résultats

Aller | **Paris** (PAR - Tous les aéroports) / **Tokyo** (TYO - Tous les aéroports)
18 Septembre 2017

Trop de résultats ? Appliquez des filtres
Affichage de 20 résultat(s) sur 20

Fournisseur

- [x] Aeroflot
- [x] Air China
- [x] Alitalia S.P.A. IN A.S.
- [x] China Eastern Airlines
- [x] China Southern Airlines
- [x] Emirates
- [x] Etihad Airways
- [x] Japan Airlines
- [x] Lufthansa
- [x] Qatar Airways

(Tout sélectionner)

Heure de départ
09:10 - 21:50

(Sans préférence)

Tarif
310 EUR - 2347 EUR

(Tous les prix)

Aéroport de départ

- [x] Paris - Charles-De-Gaulle

Aéroport d'arrivée

- [x] Tokyo - Aéroport International De Narita
- [x] Aéroport International De Tokyo-Haneda

(Tout sélectionner)

Connection

- [x] Direct
- [x] 1 Correspondance

(Tout sélectionner)

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

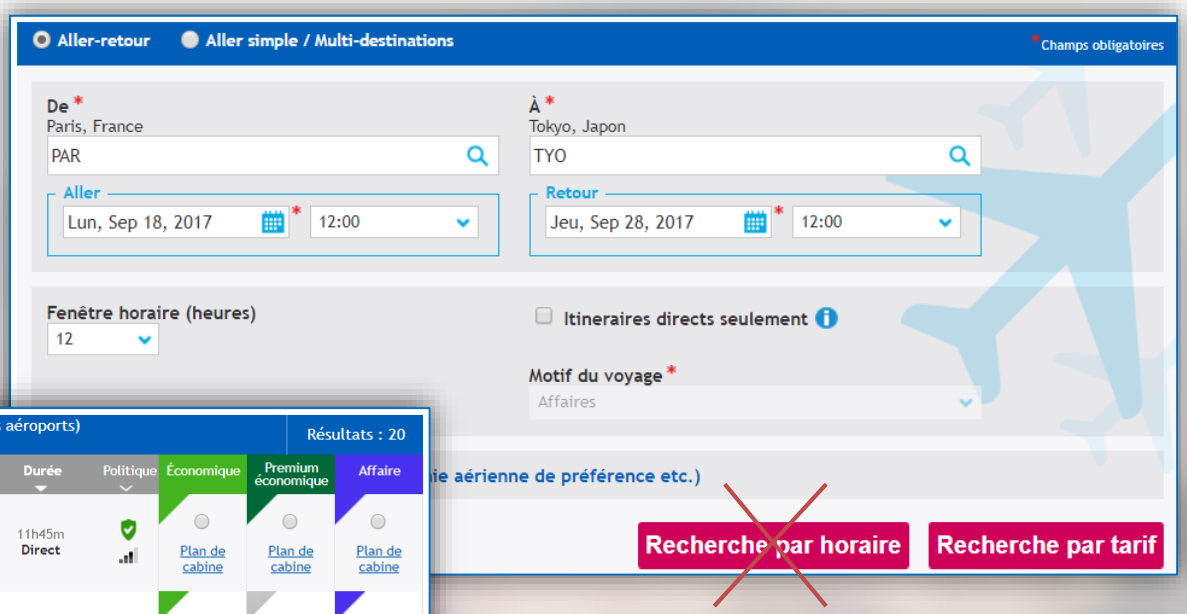
Sous l'affichage principal des tarifs, une **liste d'autres tarifs existants** s'affiche pour information avec leurs conditions d'achats.

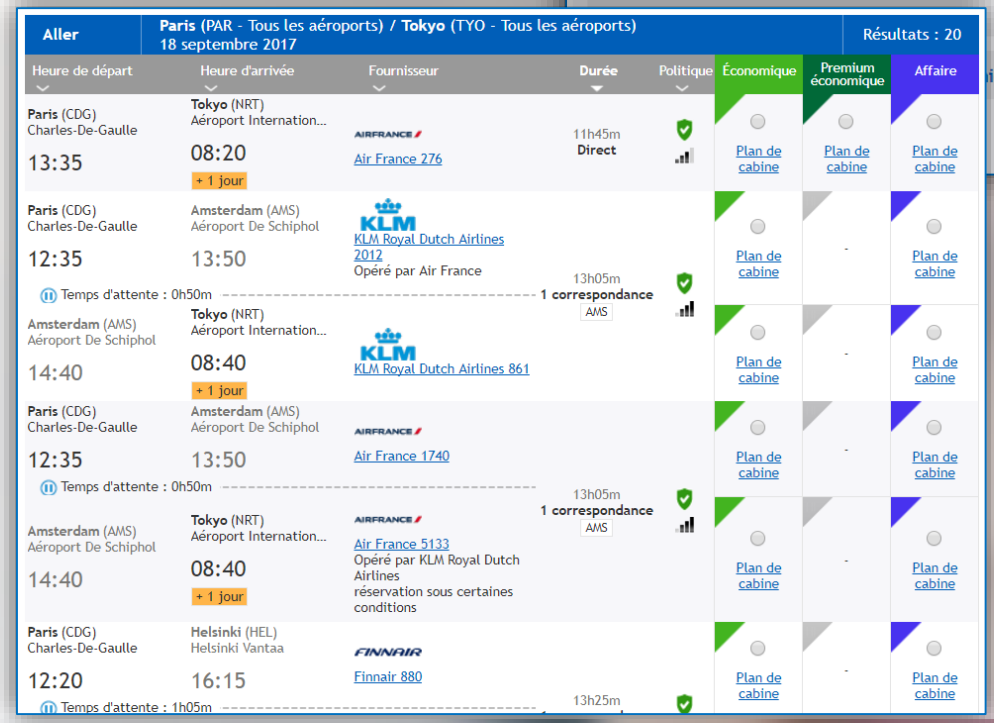
Voir tous les tarifs

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

Eviter d'utiliser

Le mode
« Recherche par horaire »
ne tient pas compte des disponibilités

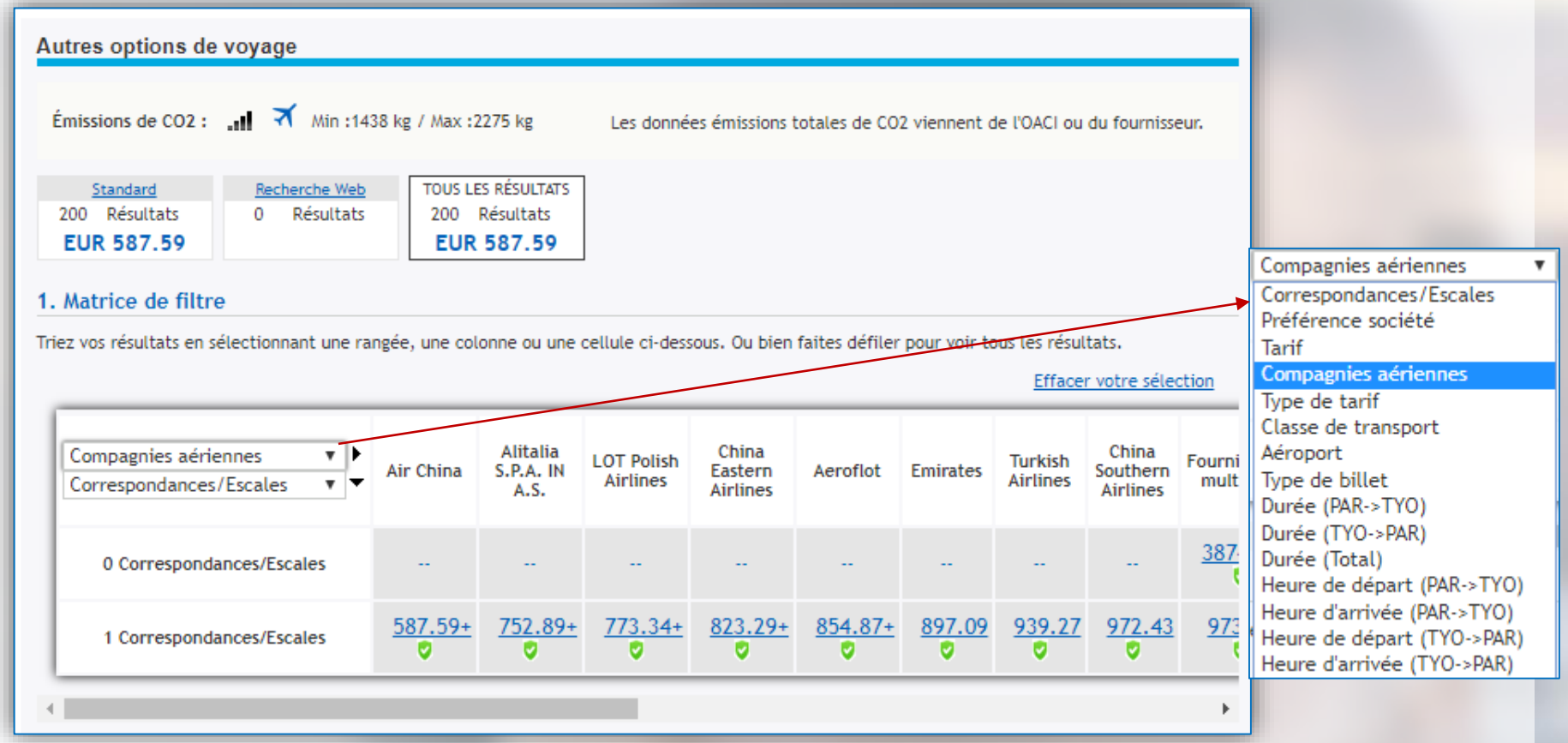




Résultat d'affichage de la Recherche par horaire

AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

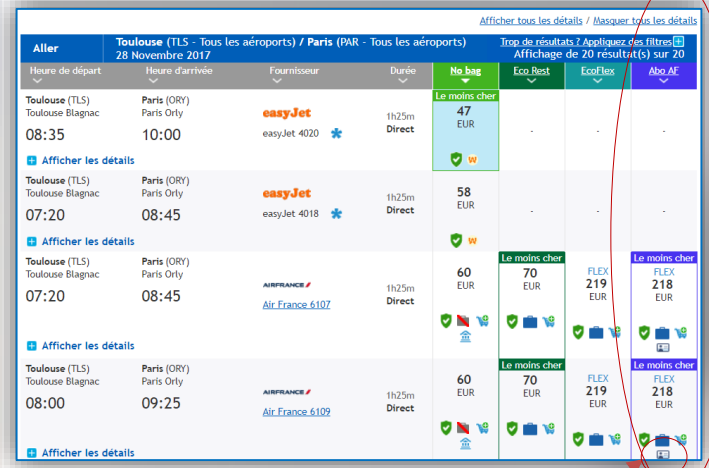
En mode « Recherche par horaire », **une matrice de filtre** apparaît en bas de l'affichage (tableau des prix au moment de la recherche avec filtres par critères)



AVION > Étape 2 : Affichage des résultats

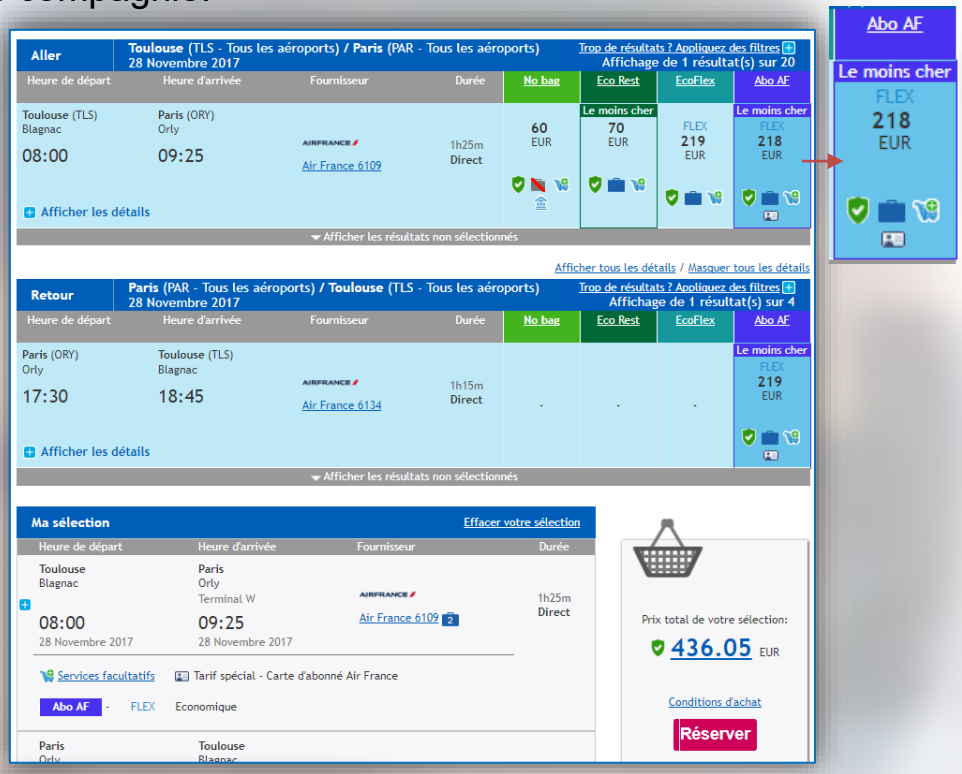
Passagers détenteurs d'un abonnement

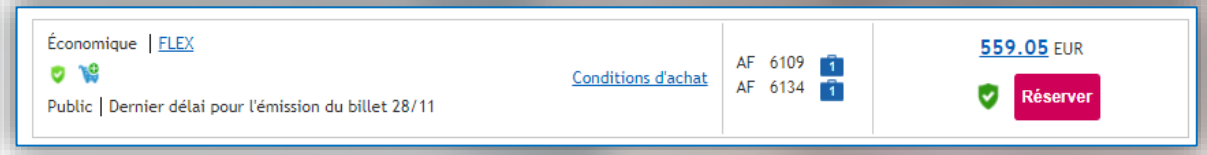
Si vous possédez une carte d'abonnement à jour pour une compagnie aérienne (exemple : Air France), votre tarif abonné s'affiche pour cette compagnie.



Icône tarif abonné (carte d'abonnement)

Sélection du tarif abonné (modifiable et remboursable) aller et retour





Prix du plein tarif A/R billet modifiable et remboursable sans abonnement

AVION > Étape 3 : Réserver

Après une recherche par tarif, **cliquez sur votre choix de vol aller** (ici, le meilleur prix absolu au moment de la recherche), **puis votre choix de vol retour**

Colonnes avec classes

De *
PAR

À *
TYO

Aller
Lun, Sep 18, 2017 *
12:00

Retour
Jeu, Sep 28, 2017 *
12:00

Directs et/ou non stop uniquement

Fenêtre horaire (heures)
12

Afficher les critères de recherche avancée

Rechercher

e-Travel Mobile est désormais disponible !
Cliquer ici pour télécharger

Aller — Paris (PAR - Tous les aéroports) / Tokyo (TYO - Tous les aéroports)
18 Septembre 2017

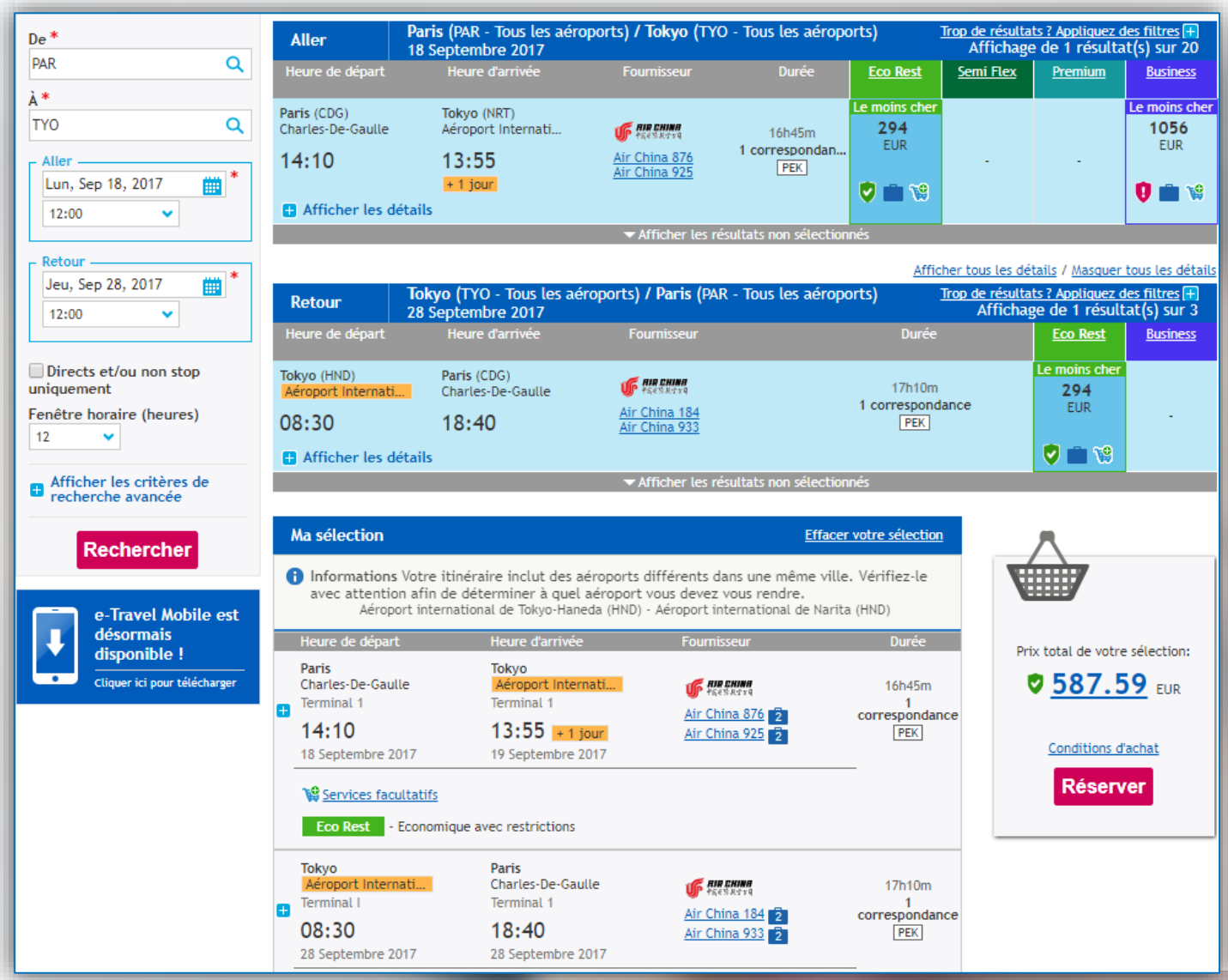
Trop de résultats ? Appliquez des filtres
Affichage de 20 résultat(s) sur 20

Heure de départ	Heure d'arrivée	Fournisseur	Durée	Eco Rest	Semi Flex	Premium	Business
Paris (CDG) Charles-De-Gaulle 12:15	Tokyo (NRT) Aéroport Internati... 13:50 + 1 jour	Air China 834 / Air China 929	18h35m 1 corresp... PVG	Le moins cher 294 EUR	-	-	-
Paris (CDG) Charles-De-Gaulle 14:10	Tokyo (NRT) Aéroport Internati... 13:55 + 1 jour	Air China 876 / Air China 925	16h45m 1 corresp... PEK	Le moins cher 294 EUR	-	-	Le moins cher 1056 EUR
Paris (CDG) Charles-De-Gaulle 14:10	Tokyo (HND) Aéroport Internati... 17:25 + 1 jour	Air China 876 / Air China 167	20h15m 1 corresp... PEK	Le moins cher 294 EUR	-	-	-
Paris (CDG) Charles-De-Gaulle 20:20	Tokyo (HND) Aéroport Internati... 18:55 + 1 jour	Air China 934 / Air China 421	15h35m 1 corresp... PEK	351 EUR	-	-	1332 EUR
Paris (CDG) Charles-De-Gaulle 20:45	Tokyo (NRT) Aéroport Internati... 10:45 + 2 jours	Alitalia S.P.A. IN A.S. 311 / Alitalia S.P.A. IN A.S. 786	31h00m 1 corresp... LIN > MXP	376 EUR	-	-	-

Afficher les détails

1) Economique (avec choix de billet +/- flexible),
2) Premium Economique
3) Affaires

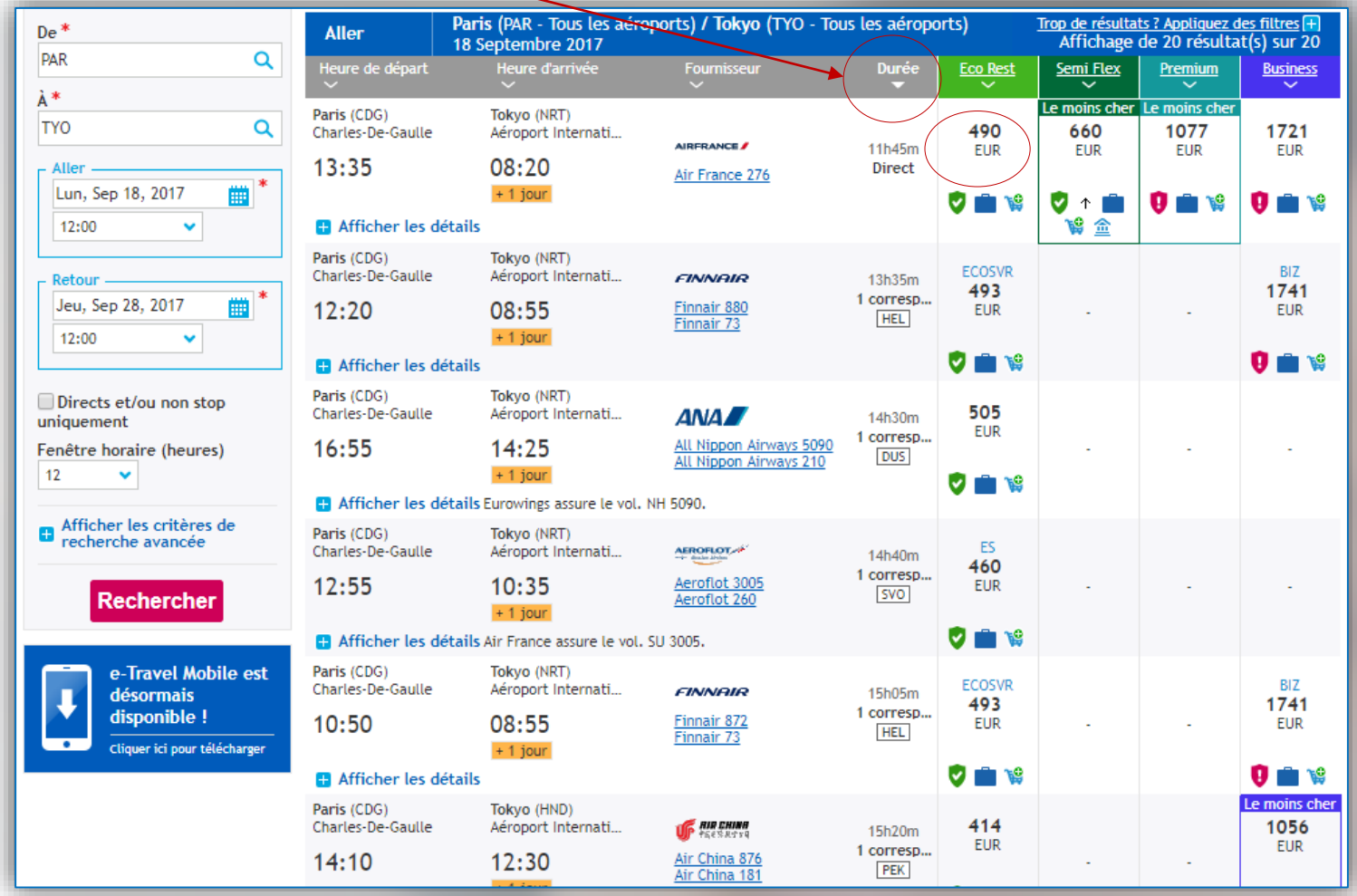
AVION > Étape 3 : Réserver



Choix du meilleur tarif absolu en classe Economique mais dans l'exemple trajet A/R de 35h

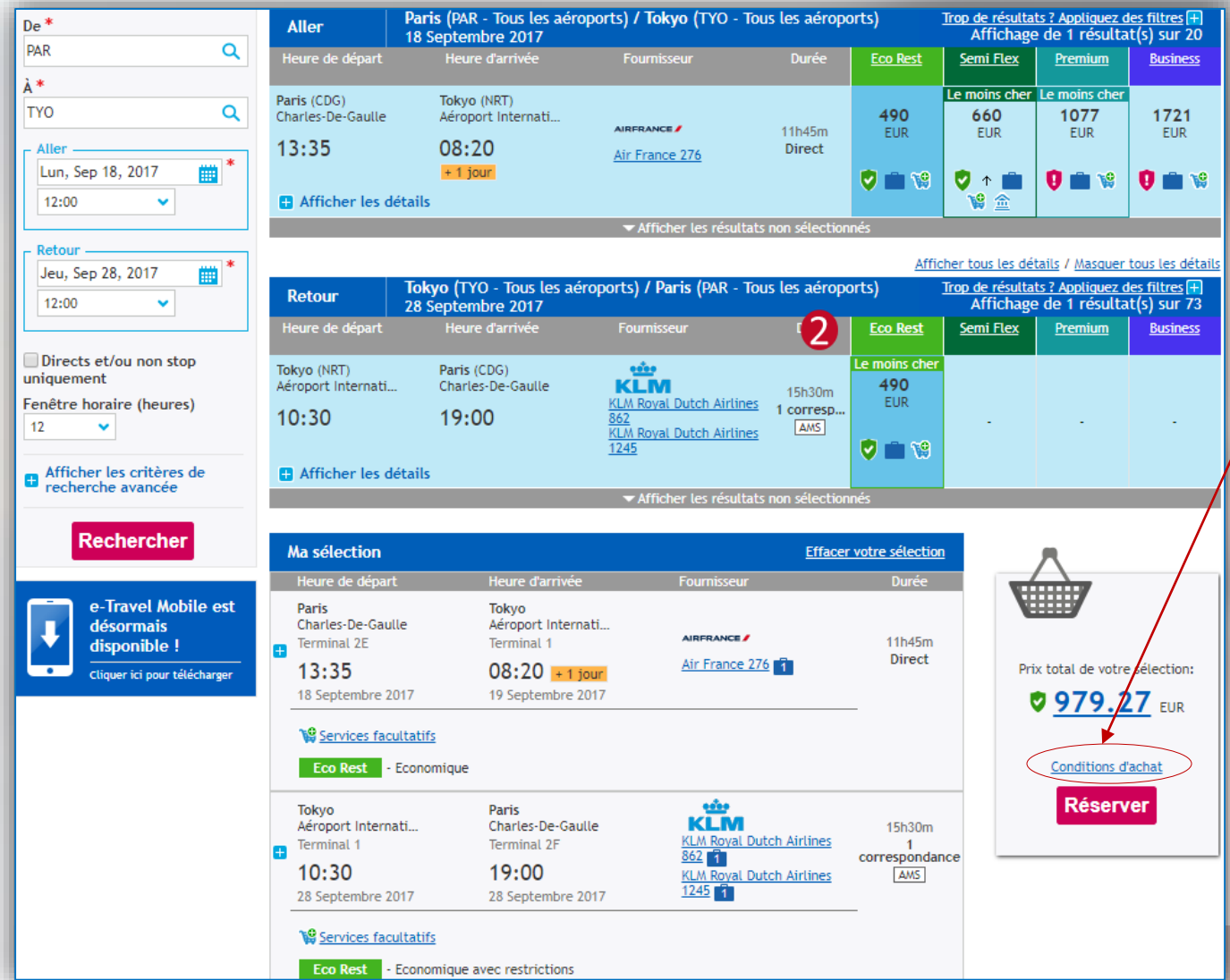
AVION > Étape 3 : Réserver

Affichage par durée de vol pour choisir le meilleur rapport durée du voyage / prix



AVION > Étape 3 : Réserver

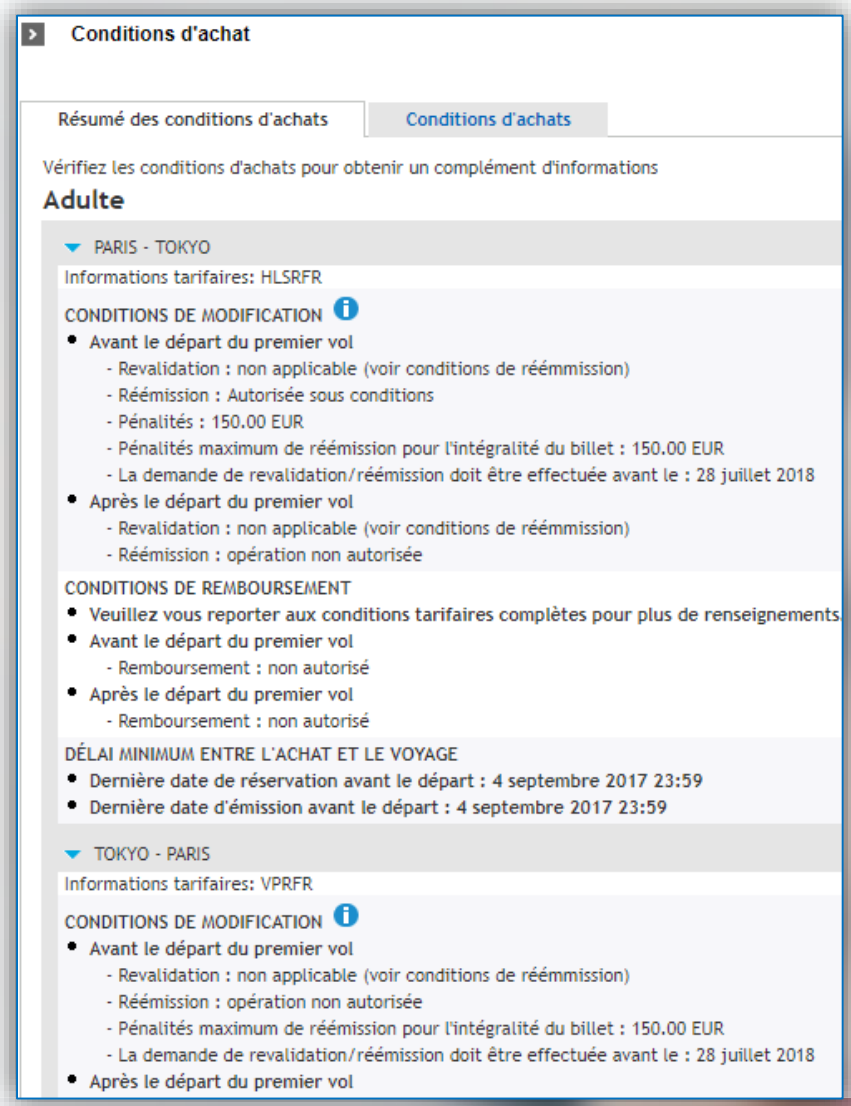
❶ **Sélectionnez les vols** (ici, Air France / KLM)



❷ **Vérifiez les conditions d'achat**

(modalités de modification et annulation après émission du billet)

AVION > Étape 3 : Réserver



Conditions d'achat

Résumé des conditions d'achats | Conditions d'achats

Vérifiez les conditions d'achats pour obtenir un complément d'informations

Adulte

PARIS - TOKYO

Informations tarifaires: HLSRFR

CONDITIONS DE MODIFICATION

- Avant le départ du premier vol
  - Revalidation : non applicable (voir conditions de réémmission)
  - Réémission : Autorisée sous conditions
  - Pénalités : 150.00 EUR
  - Pénalités maximum de réémission pour l'intégralité du billet : 150.00 EUR
  - La demande de revalidation/réémission doit être effectuée avant le : 28 juillet 2018
- Après le départ du premier vol
  - Revalidation : non applicable (voir conditions de réémmission)
  - Réémission : opération non autorisée

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

- Veuillez vous reporter aux conditions tarifaires complètes pour plus de renseignements.
- Avant le départ du premier vol
  - Remboursement : non autorisé
- Après le départ du premier vol
  - Remboursement : non autorisé

DÉLAI MINIMUM ENTRE L'ACHAT ET LE VOYAGE

- Dernière date de réservation avant le départ : 4 septembre 2017 23:59
- Dernière date d'émission avant le départ : 4 septembre 2017 23:59

TOKYO - PARIS

Informations tarifaires: VPRFR

CONDITIONS DE MODIFICATION

- Avant le départ du premier vol
  - Revalidation : non applicable (voir conditions de réémmission)
  - Réémission : opération non autorisée
  - Pénalités maximum de réémission pour l'intégralité du billet : 150.00 EUR
  - La demande de revalidation/réémission doit être effectuée avant le : 28 juillet 2018
- Après le départ du premier vol

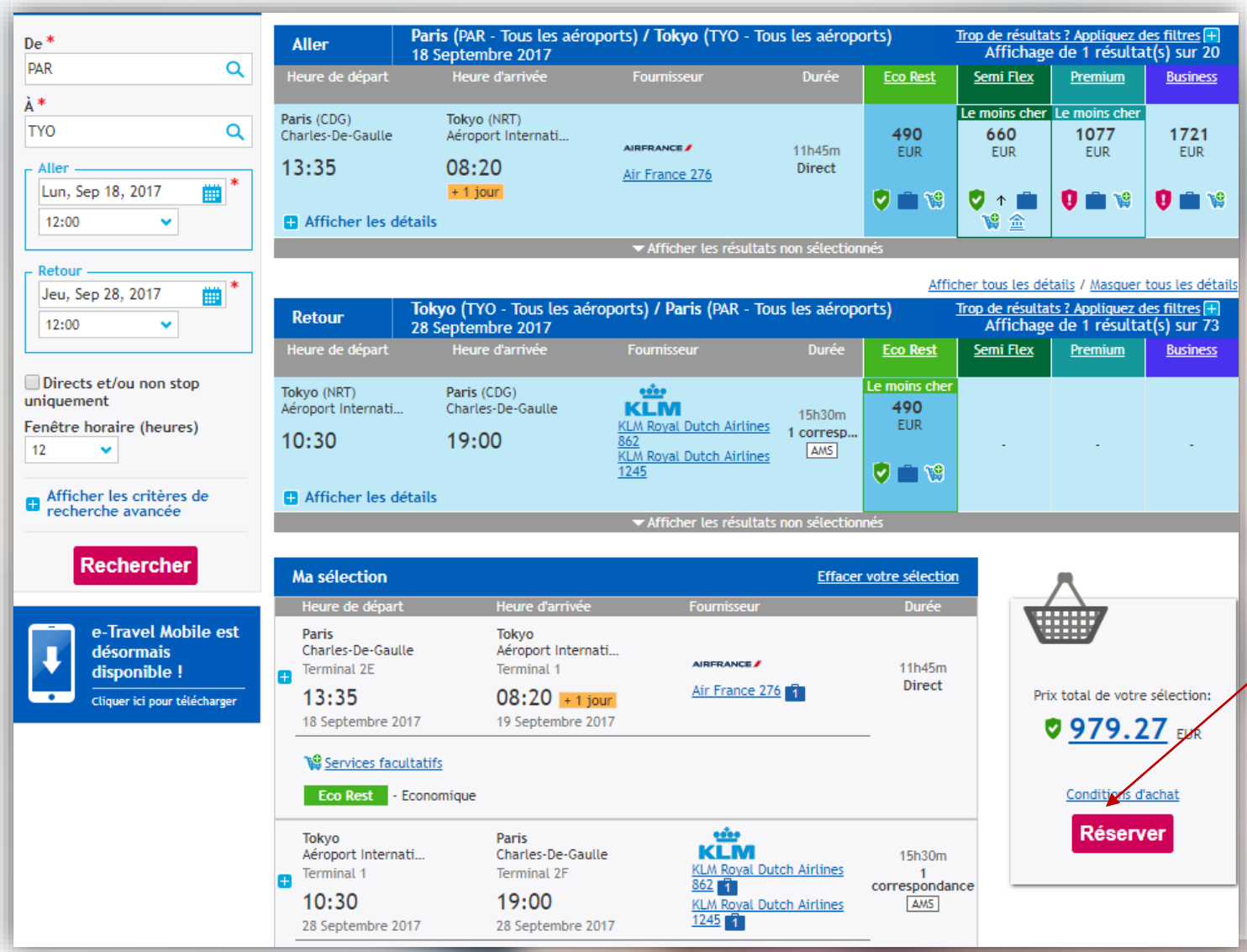
Détail des conditions d'achat de la compagnie aérienne pour ce tarif

150€ de pénalités en cas de modification après émission du billet + différentiel tarifaire éventuel avec un nouveau billet

Annulation non autorisée

Les conditions d'achat ne sont pas présentes dans l'historique des voyages. Veuillez en faire une copie à ce stade si nécessaire.

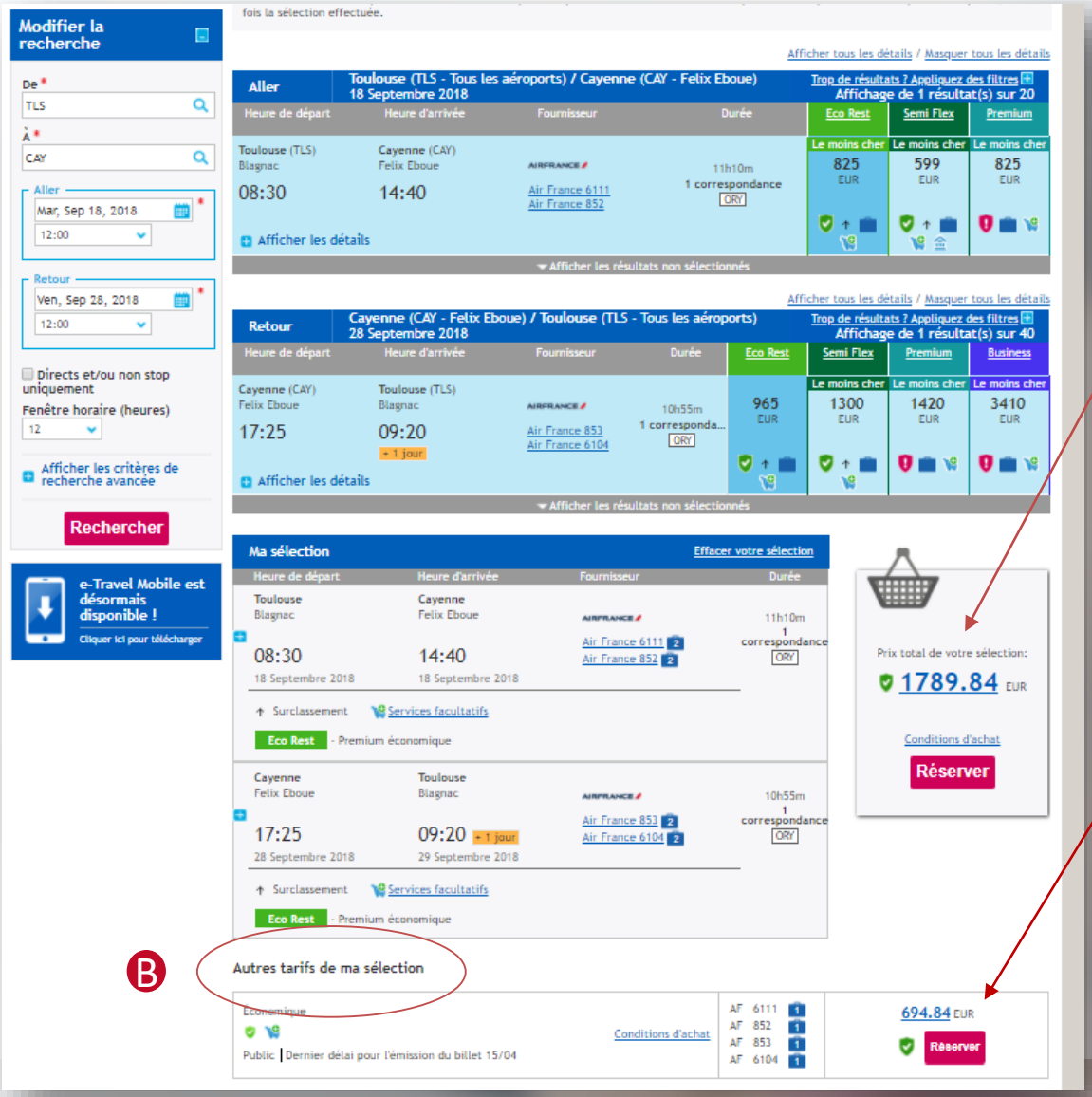
AVION > Étape 3 : Réserver



❸

Cliquez sur le bouton **« Réserver »** si aucune rubrique « **Autres tarifs de ma sélection »** ne propose moins cher

AVION > Étape 3 : Réserver (alternative)



A

Sélectionner les propositions horaires (le tarif s'affiche ici à 825€ aller puis 965€ retour, soit 1789,84€ A/R)

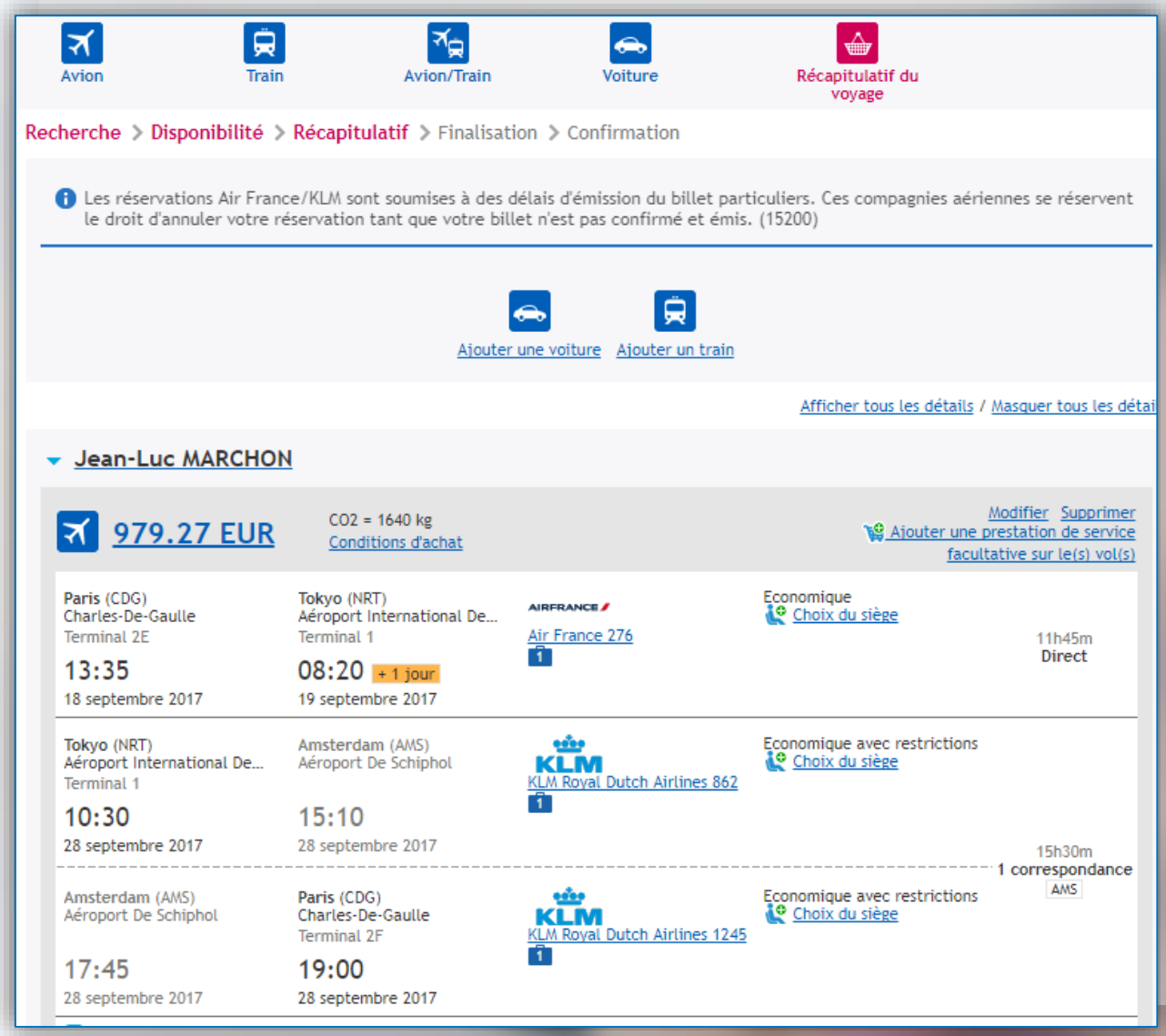
Puis sélectionner le prix le moins cher en B

B

Autres tarifs de ma sélection : vérification des meilleurs tarifs

Liste des tarifs les moins chers avec les conditions d'achat

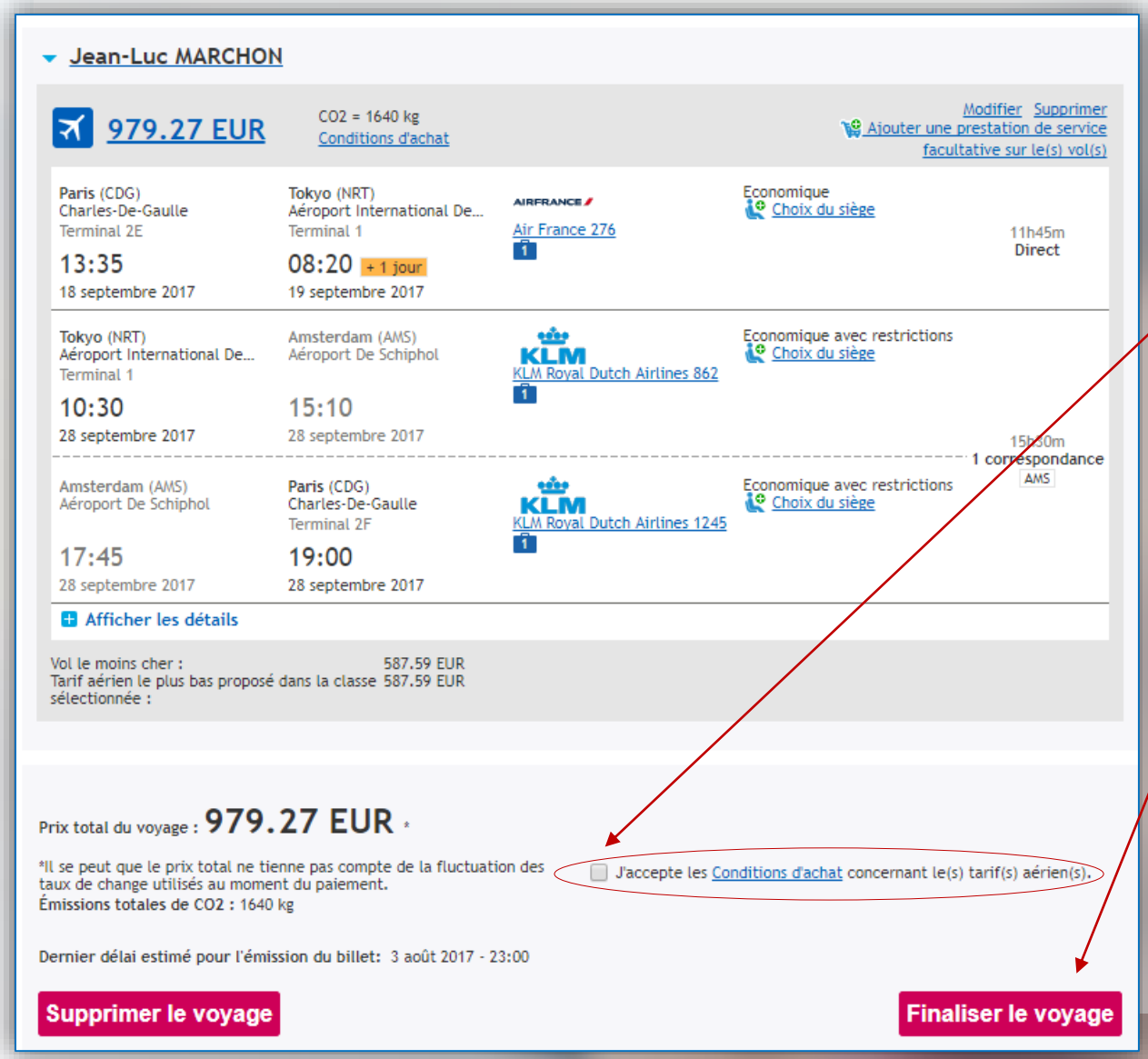
AVION > Étape 3 : Réserver



Affichage du récapitulatif de voyage

L'outil On-line propose l'ajout d'autres types de prestations au dossier voyages (facultatif).

AVION > Étape 3 : Réserver



4

Cocher « J'accepte les Conditions d'achat concernant les tarifs aériens »

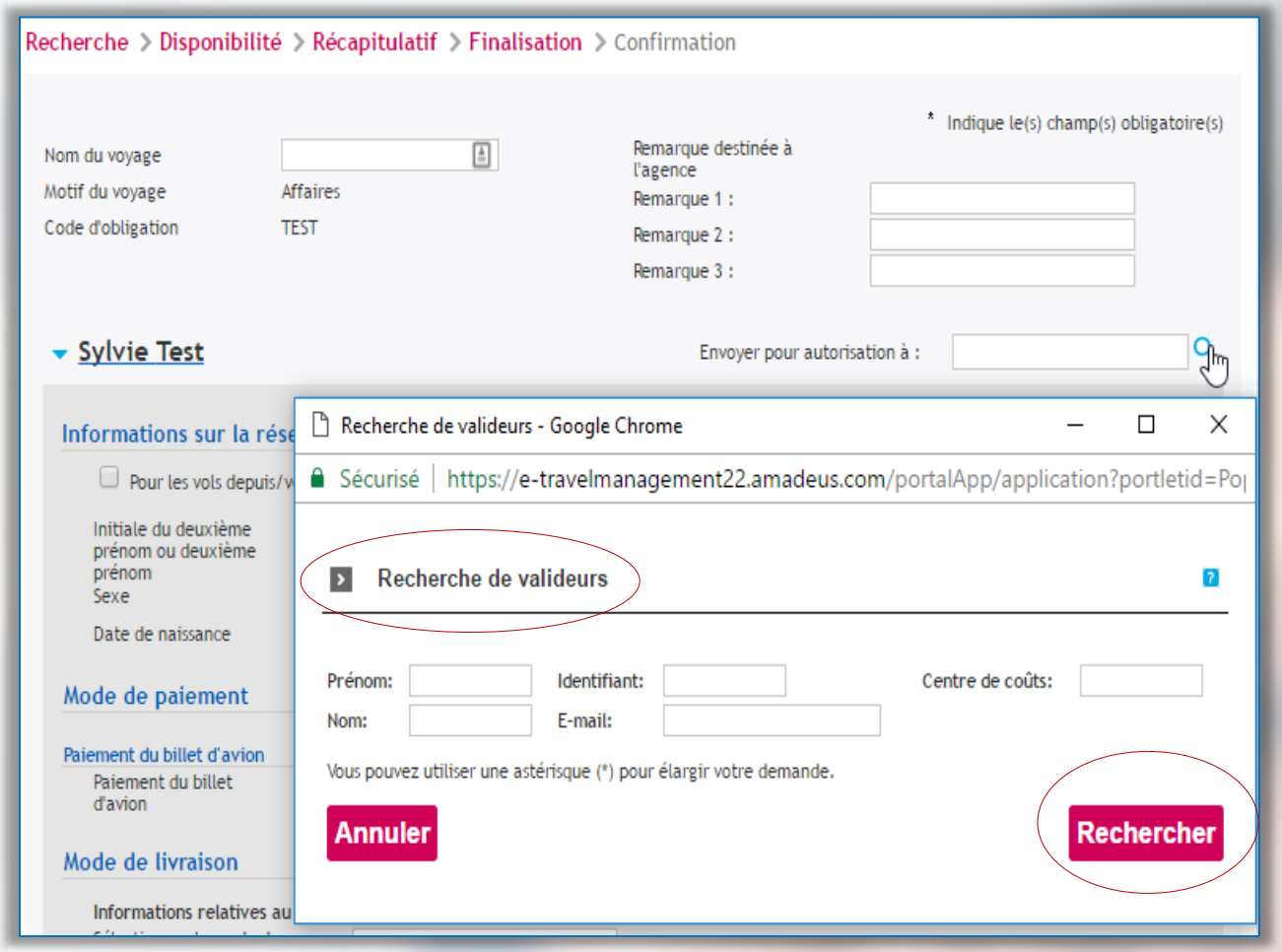
5

Cliquer sur le bouton **« Finaliser le voyage ».**

!

Le bouton **« Supprimer le voyage »** efface votre sélection.

AVION > Étape 4 : Envoi pour approbation



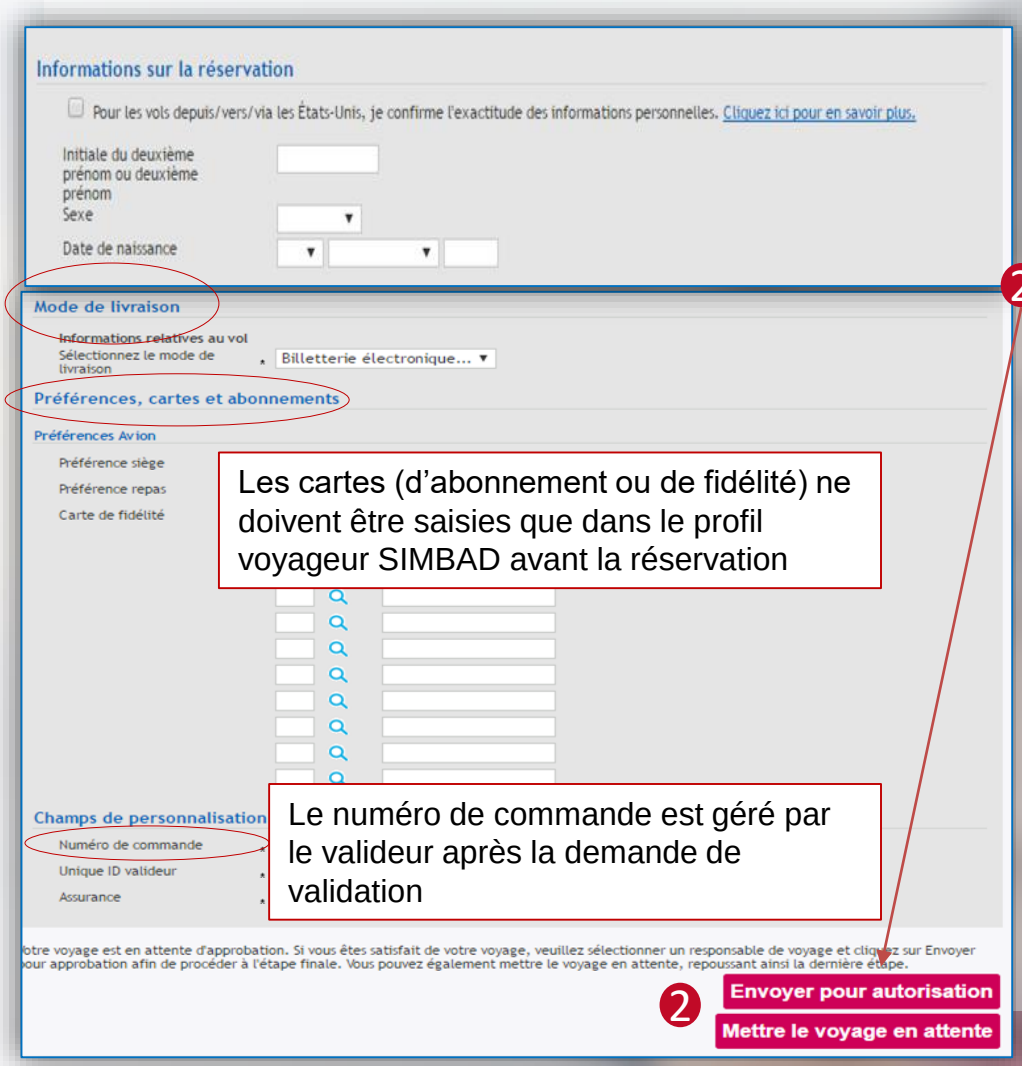
1

Pour que votre billet puisse être émis, vous devez **sélectionner votre valideur** en effectuant une recherche :

soit par son nom, prénom, email, soit par le centre de coût associé.

AVION > Étape 4 : Envoi pour approbation

La livraison s'effectue avec l'envoi d'un e-billet par e-mail. La date limite de validation et la date limite d'émission du billet apparaissent sur l'écran de validation du déplacement.



C'est la **date limite de validation qui détermine l'annulation du dossier.**

2 Cliquez sur le bouton **« envoyer pour autorisation »** pour poser une option et que le dossier de réservation soit envoyé au valideur pour approbation. La validation génère l'émission du billet.

« Mettre le voyage en attente » : vous pourrez demander une validation plus tard en retournant dans l'onglet **« Mes voyages ».**

Un premier email de rappel est envoyé au valideur 24 heures après la dépose du dossier. Puis, un second email 10 heures après la première relance et un dernier rappel 10 heures après la seconde relance. En cas de non approbation, le dossier est annulé définitivement.

AVION > Étape 4 : Réception de la demande d’approbation

Le valideur reçoit le détail du voyage sous forme d’itinéraire

L’itinéraire n’est pas un document à présenter à la compagnie aérienne !
C’est le e-billet qui est présenté par le voyageur.

Itinéraire — Bordeaux

DATES: 27 AVRIL 2017 - 28 AVRIL 2017

Voyage pour: **Nicolas Trois**
Motif de déplacement: **Affaires**

Tarif estimé pour le voyage: **568.98 EUR**
Emissions totales de CO2 en kg : 130 kg
Numéro de réservation: **JSLC6Y**
Numéro de réservation
Amadeus: **JSLC6Y**
Air France: **JSLC6Y**
Autorisation en attente pour un plan de voyage: **Nicolas Trois** . Confirmation obligatoire avant le **26 Avril 2017 16:00** (ville de départ (Paris) fuseau horaire) où il sera automatiquement mis en file d'appel
Le délai d'approbation est de 26 Avril 2017 **14:00 (GMT).**
Informations sur la billetterie/la livraison: **Ticket électronique (Vol)**

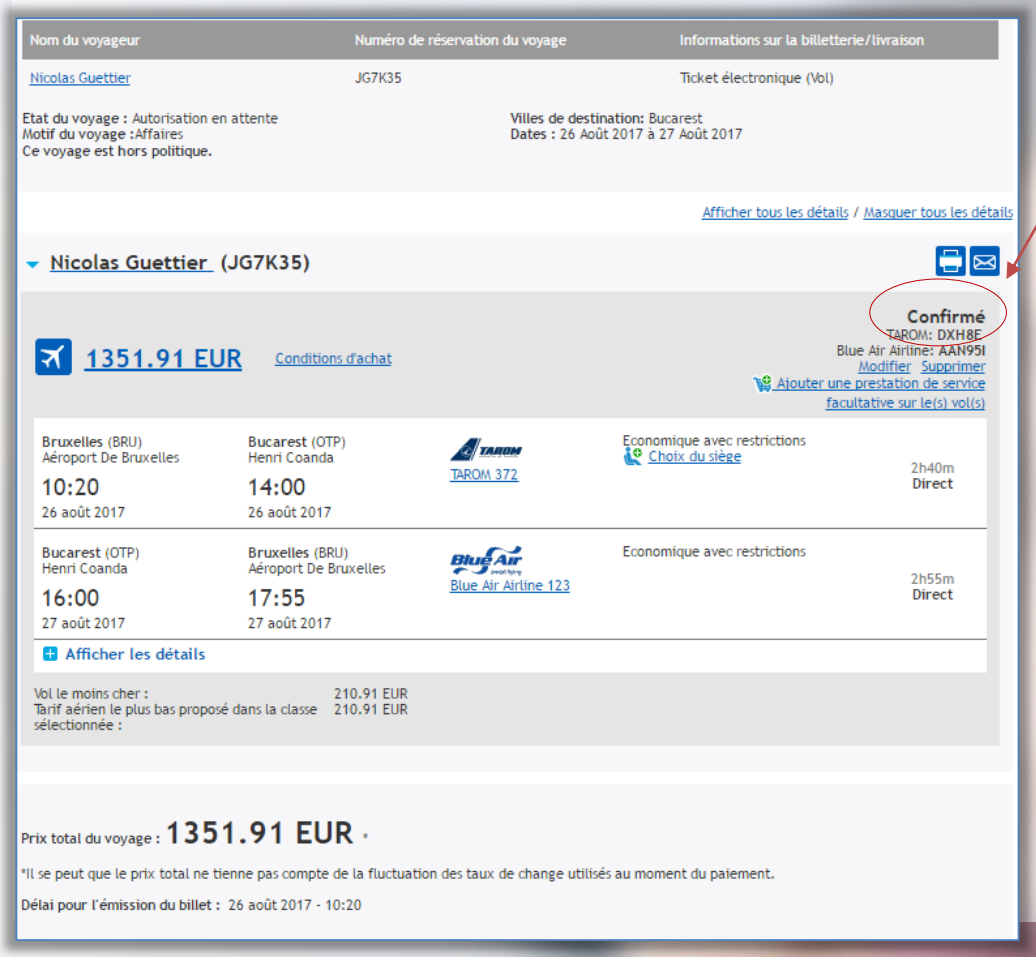
Vols — **568.98** EUR (TTC)

Dernier délai pour l'émission du billet: 26 Avril 2017 17:00

AVION > Étape 4 : APPROBATION

Le récapitulatif du voyage indique que le statut de la réservation est **« confirmé ».**

Le billet n’est pas encore émis par le valideur.



Nom du voyageur	Numéro de réservation du voyage	Informations sur la billetterie/livraison
Nicolas Guettier	JG7K35	Ticket électronique (Vol)

Etat du voyage : Autorisation en attente
Motif du voyage :Affaires
Ce voyage est hors politique.

Villes de destination: Bucarest
Dates : 26 Août 2017 à 27 Août 2017

Afficher tous les détails / Masquer tous les détails

Nicolas Guettier (JG7K35)

1351.91 EUR Conditions d'achat

Confirmé
TAROM: DXH8E
Blue Air Airline: AAN95I
Modifier Supprimer
Ajouter une prestation de service facultative sur le(s) vol(s)

Bruxelles (BRU) Aéroport De Bruxelles 10:20 26 août 2017	Bucarest (OTP) Henri Coanda 14:00 26 août 2017	TAROM 372	Economique avec restrictions Choix du siège	2h40m Direct
Bucarest (OTP) Henri Coanda 16:00 27 août 2017	Bruxelles (BRU) Aéroport De Bruxelles 17:55 27 août 2017	Blue Air Airline 123	Economique avec restrictions	2h55m Direct

Afficher les détails

Vol le moins cher : 210.91 EUR
Tarif aérien le plus bas proposé dans la classe sélectionnée : 210.91 EUR

Prix total du voyage : 1351.91 EUR

*Il se peut que le prix total ne tienne pas compte de la fluctuation des taux de change utilisés au moment du paiement.

Délai pour l'émission du billet : 26 août 2017 - 10:20

Dans un même temps, vous recevez par email un message d’information pour vous indiquer que **le voyage est en attente d’approbation.**

Le valideur reçoit également un message l’invitant à approuver le voyage.

Vous recevrez un mail de confirmation une fois que votre valideur aura approuvé le déplacement. **Le billet sera émis et sera envoyé au voyageur, avec une copie au valideur.**

Si le déplacement est refusé, la réservation sera automatiquement annulée.

Comment effectuer une réservation pour un Low Cost ?

Seul le valideur est autorisé à réserver un vol low cost.

Le guide de réservation vols Low Cost posté sur l’intranet accompagne le valideur dans la réservation de ce type de vol.

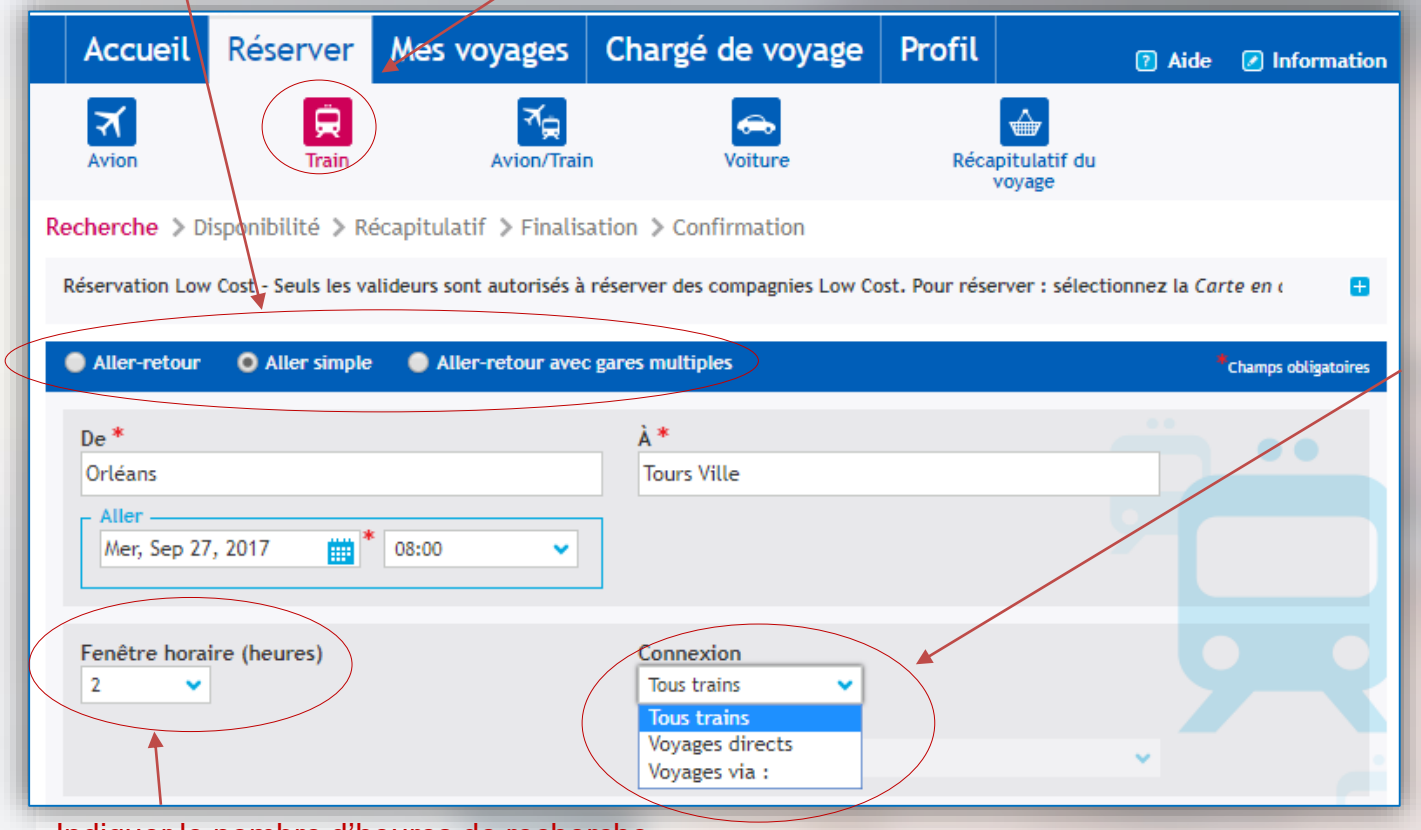
La réservation de billets de train

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

TRAIN > Etape 1 : Rechercher

Par défaut, le système se positionne sur **Train** seul (sans comparatif avec l'avion). Choisir le **type de trajet** (gares multiples = départ de gares différentes au sein d'une même ville entre l'aller et le retour).

On-line, réserver pour un passager à la fois (passer Off-line en cas de réservation simultanée de plusieurs passagers)



Indiquer le nombre d'heures de recherche avant et après l'horaire (par défaut : 5h)

Dans le filtre facultatif **« Connexion »**, 3 choix sont proposés :

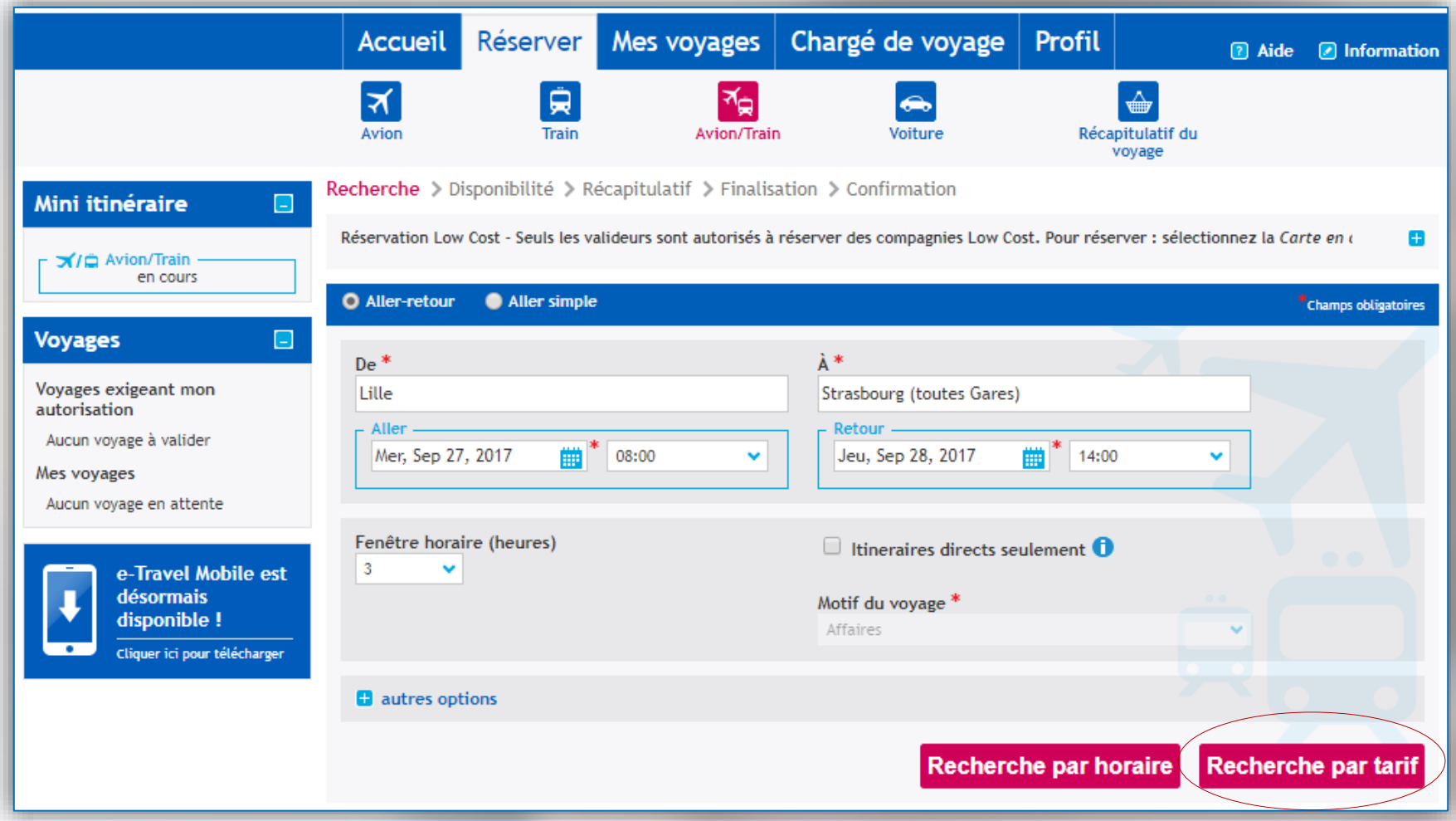
- Tous trains (directs ou non)

- Voyages directs

- Voyages via une ville à renseigner.

TRAIN > Etape 1 : Rechercher

Une recherche combinée **Avion/Train** est possible sur les destinations desservies par les 2 modes de transport.



TRAIN > Etape 2 : Affichage des résultats

Légende des icônes

Si une icône verte est affichée, la réservation est conforme à la politique voyages du CNRS (classes autorisées).

Réservation non conforme à la politique voyages (motif de dérogation à indiquer lors de la demande de validation)

Un rond bleu indique que le billet est totalement flexible

Un rond bleu avec une croix indique que le billet est ni modifiable ni échangeable.

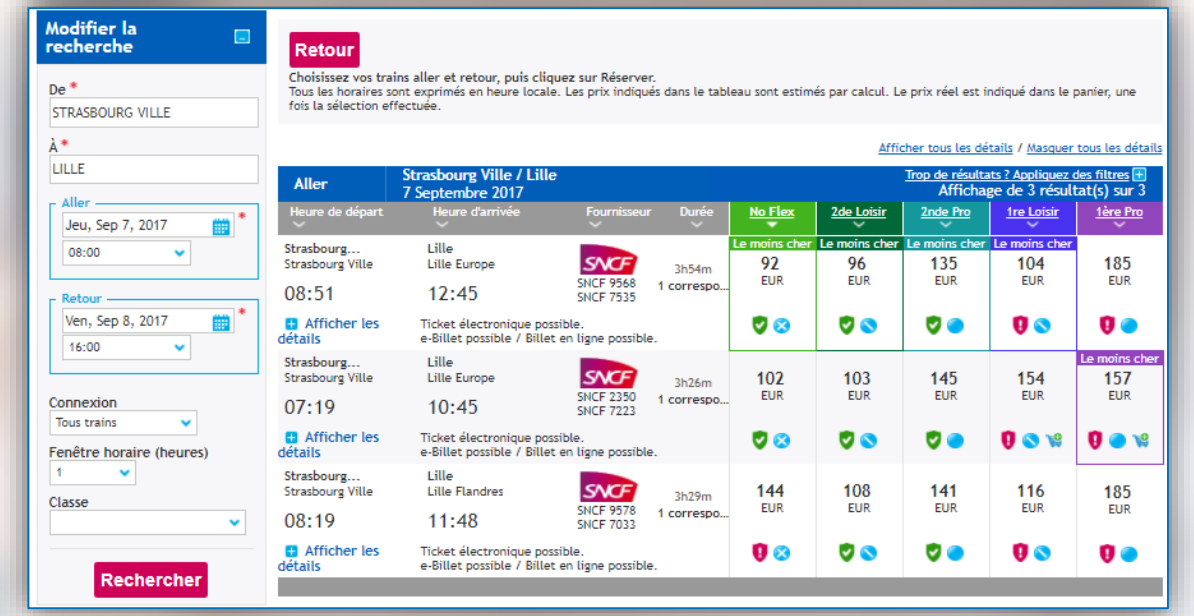
Un rond avec un trait blanc à l'intérieur indique que le billet est échangeable ou remboursable sous conditions.

Remise de carte de réduction rail

Services facultatifs

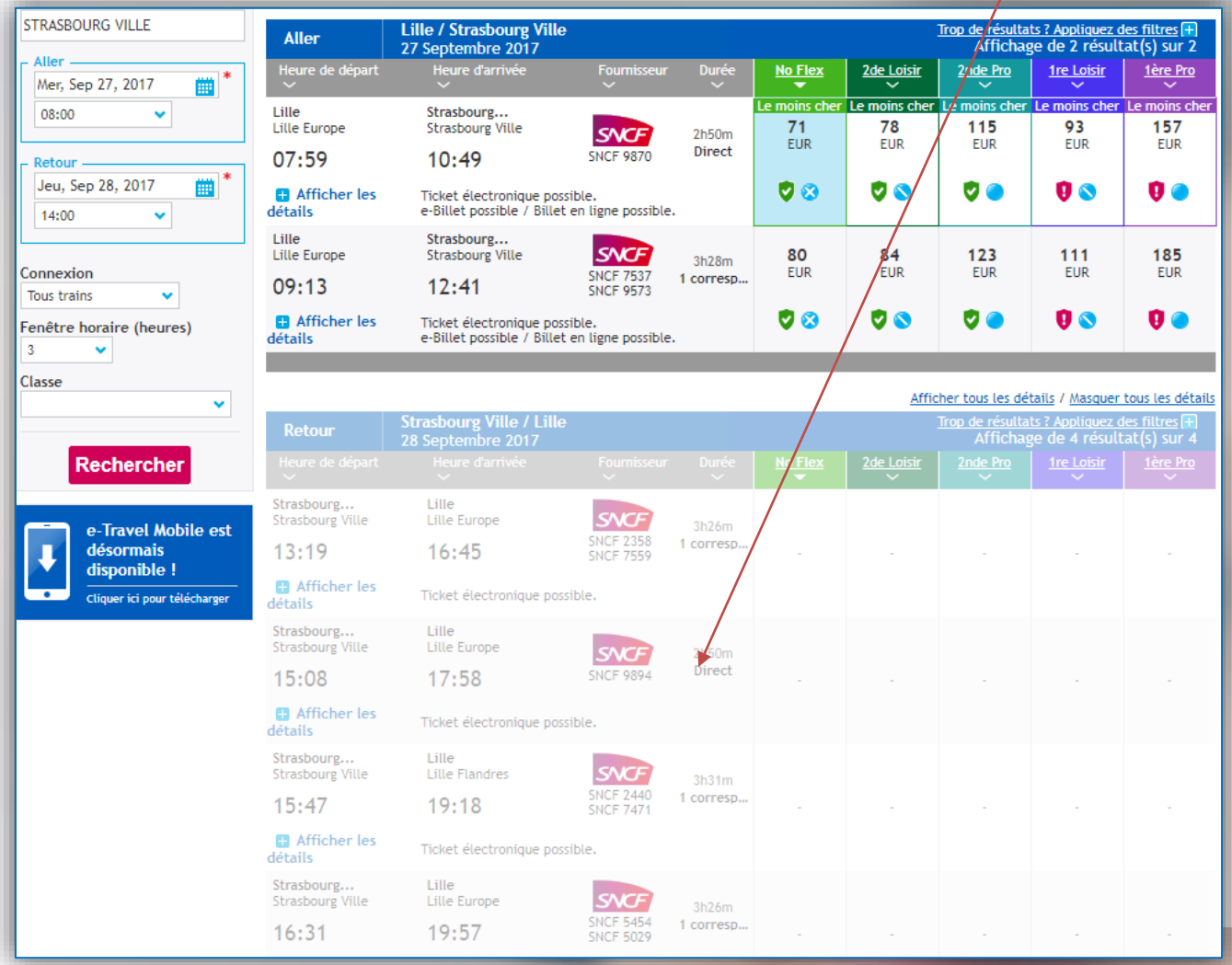
Tarif négocié CNRS

Mesure du niveau d'émission de CO^2



TRAIN > Etape 2 : Affichage des résultats

Les propositions **« Aller »** sont suivies des propositions **« Retour »** en transparence lorsque l'affichage est court.

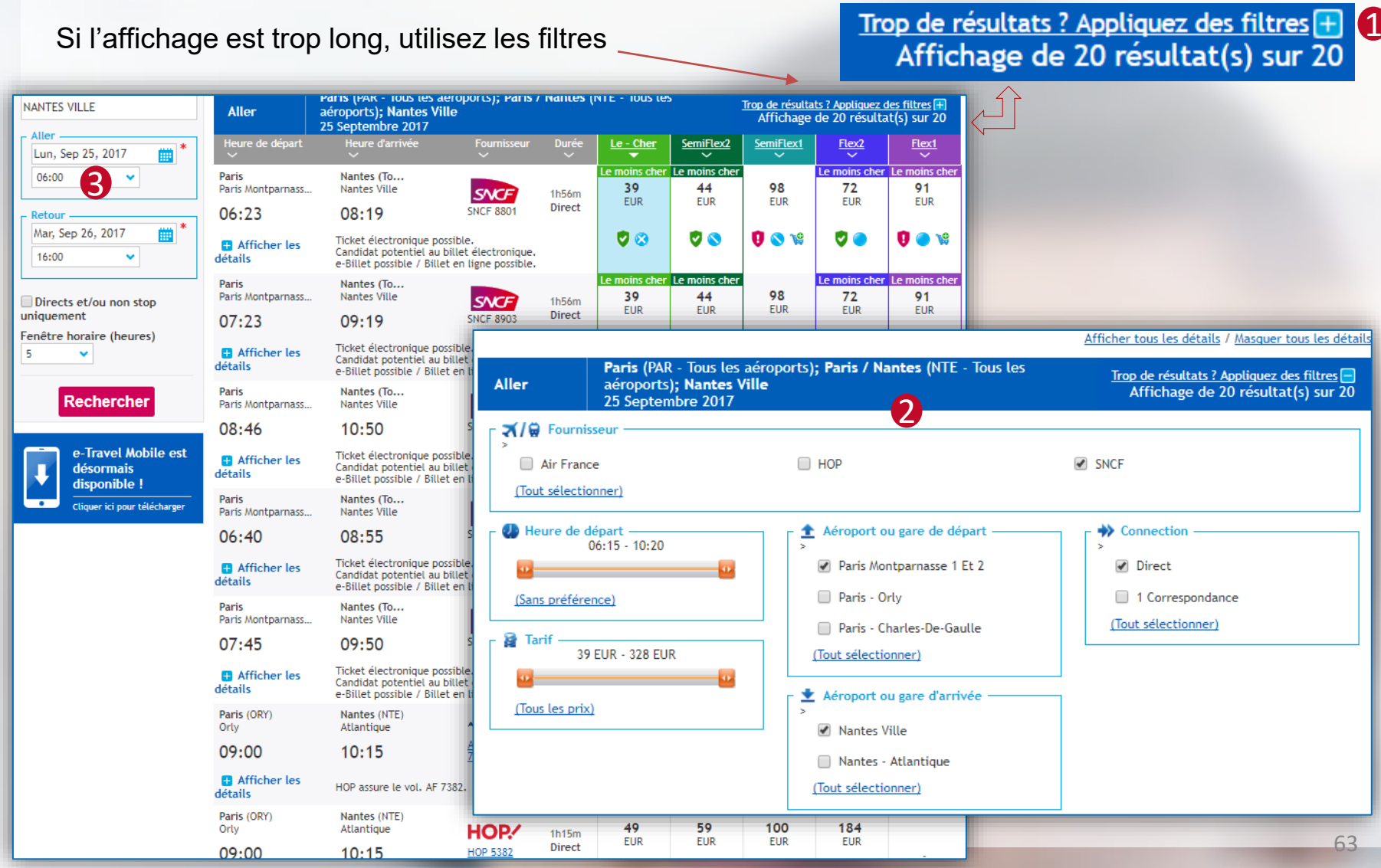


Les tarifs Pro (1ère/2nde), Loisirs (1ère/2nde) et Prem's 2nde (No Flex) s'affichent

Lors de la proposition « Aller », un algorithme estime le prix aller-retour et le divise pour avoir une estimation aller puis un prix retour.

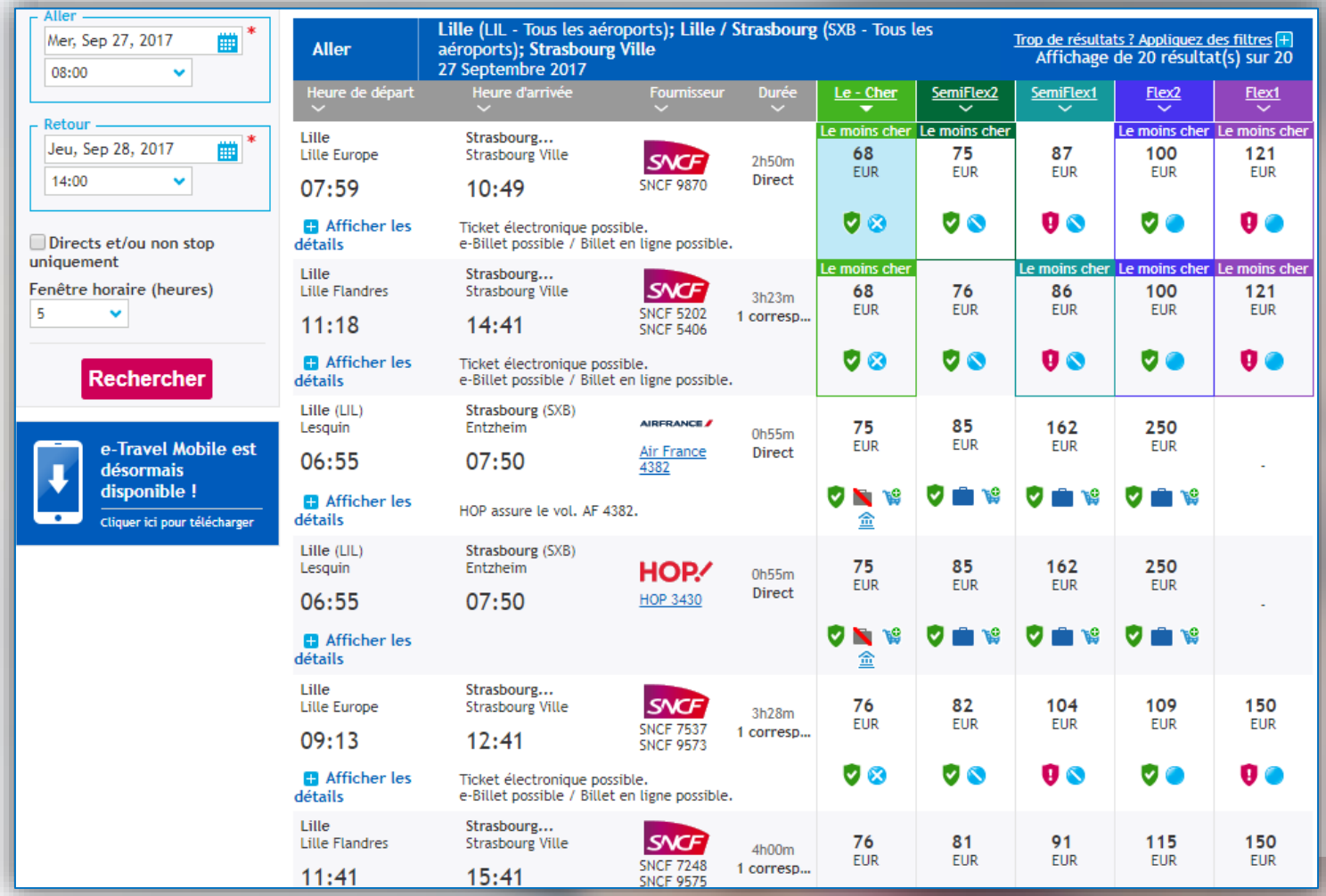
TRAIN > Etape 2 : Affichage des résultats

Si l'affichage est trop long, utilisez les filtres

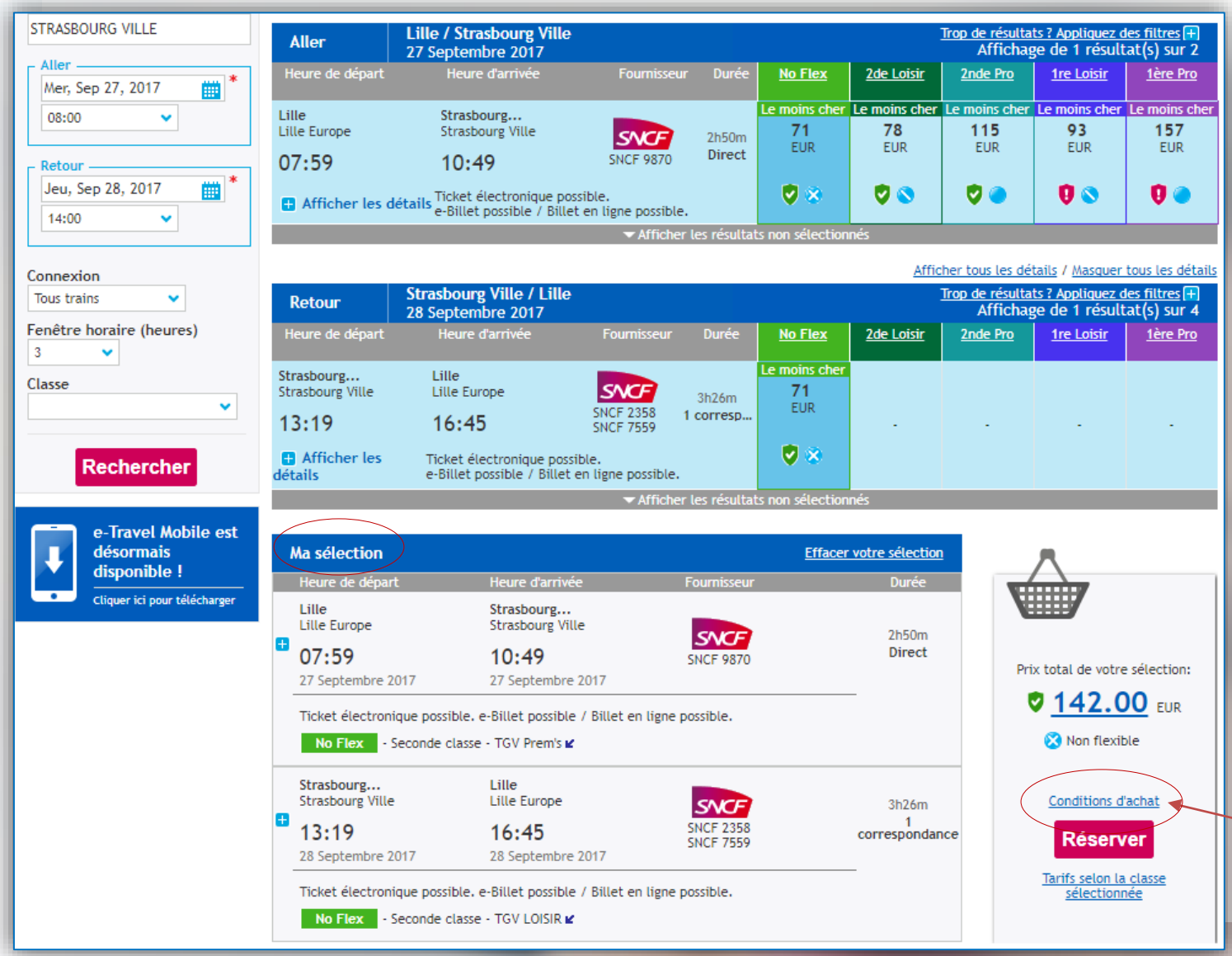


TRAIN > Etape 2 : Affichage des résultats

Après une recherche « Avion/Train », les tarifs Pro 2nde/1ère correspondent à Flex2/Flex1 (billets flexibles), les tarifs Loisirs 2nde/1ère à SemiFlex2/SemiFlex1 (billets semi-flexibles), et les billets Prem's 2nde à « Le – Cher ».



TRAIN > Etape 3 : Réserver



Une fois les propositions sélectionnées, un récapitulatif **(Ma sélection)** s'affiche

Cliquez sur **Conditions d'achat**

TRAIN > Etape 3 : Réserver

En fonction de votre sélection, vous accédez aux conditions de modification et d'annulation

Conditions d'achat

Prix total par voyageur

Jean-Luc MARCHON: 142,00 EUR

Conditions d'achat

LILLE - STRASBOURG (Toutes gares)

Jean-Luc MARCHON

Tarif: TGV Prem's
Classe de service: Seconde classe
Code: MBVPRM13_TGV_PREMS

Billet non échangeable et non remboursable.

STRASBOURG (Toutes gares) - PARIS

Jean-Luc MARCHON

Tarif: TGV LOISIR
Classe de service: Seconde classe
Code: PR11_TGV_PR11

Billet échangeable et remboursable avec retenue de 5 € à compter de 30 jours avant le départ, portée à 15 € la veille et le jour du départ. A ces frais s'ajoute l'éventuelle différence de prix entre l'ancien et le nouveau billet. Billet non échangeable et non remboursable après le départ.

Conditions d'achat

Prix total par voyageur

Jean-Luc MARCHON: 259,10 EUR

Conditions d'achat

LILLE - STRASBOURG (Toutes gares)

Jean-Luc MARCHON

Tarif: TGV PRO 2nde
Classe de service: Seconde classe

Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à deux heures après départ en gare de départ. En mobilité, échange sans frais jusqu'à 1h après le départ via l'application TGV Pro ou par téléphone au 3635.

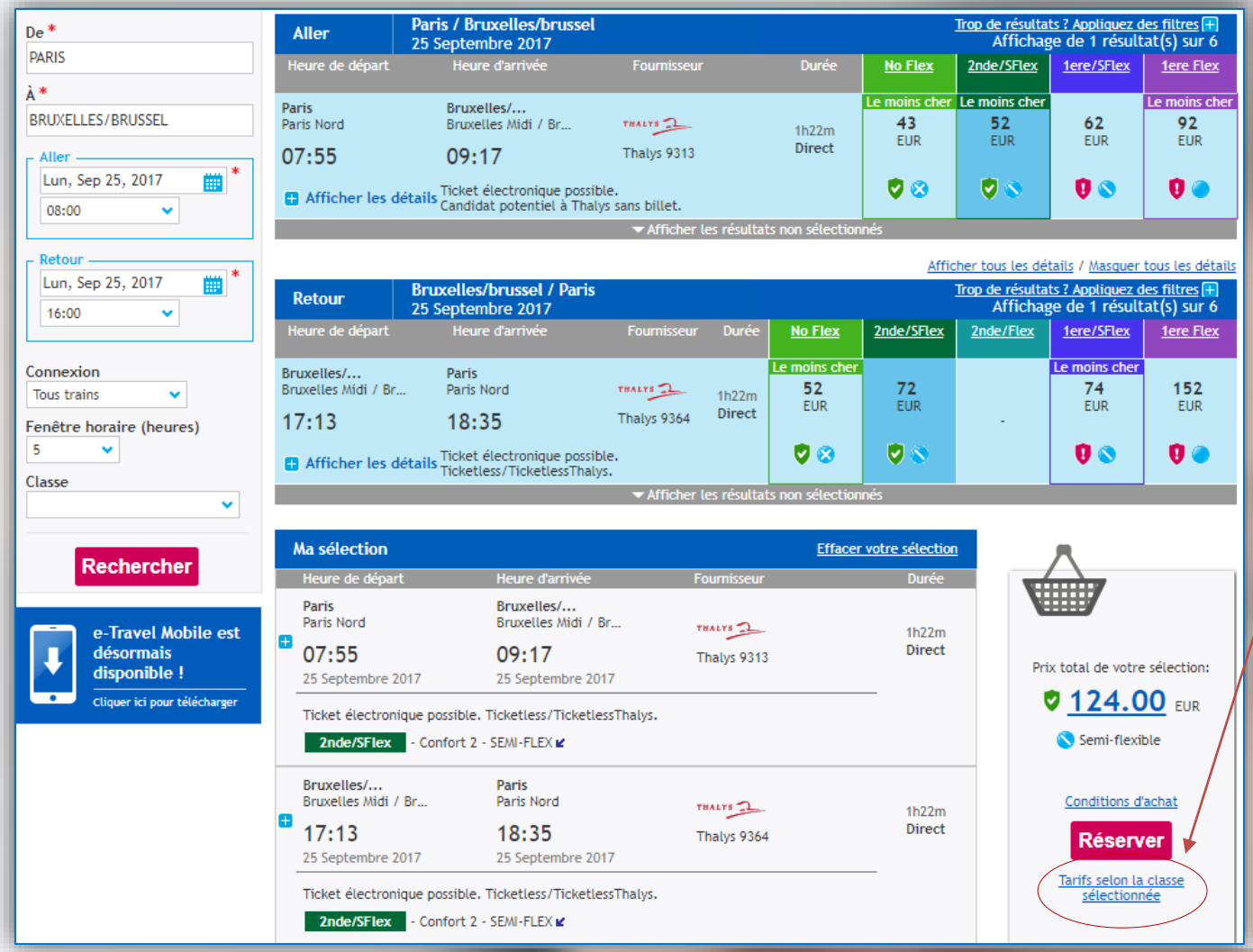
STRASBOURG (Toutes gares) - PARIS

Jean-Luc MARCHON

Tarif: TGV PRO 2nde
Classe de service: Seconde classe
Code: FA00_TGV_FA00_2

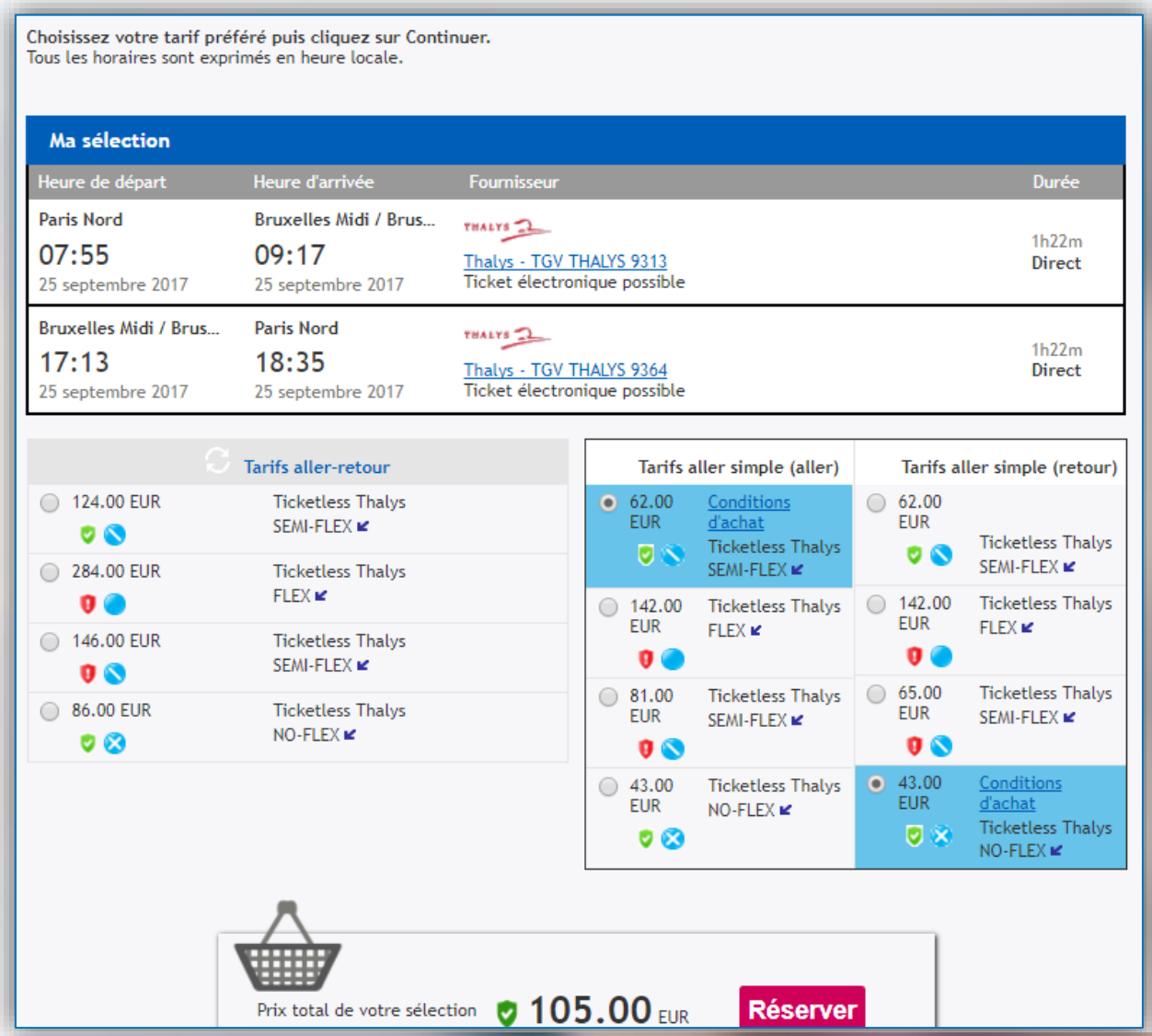
Billet échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ et jusqu'à deux heures après départ en gare de départ. En mobilité, échange sans frais jusqu'à 1h après le départ via l'application TGV Pro ou par téléphone au 3635.

TRAIN > Etape 3 : Réserver



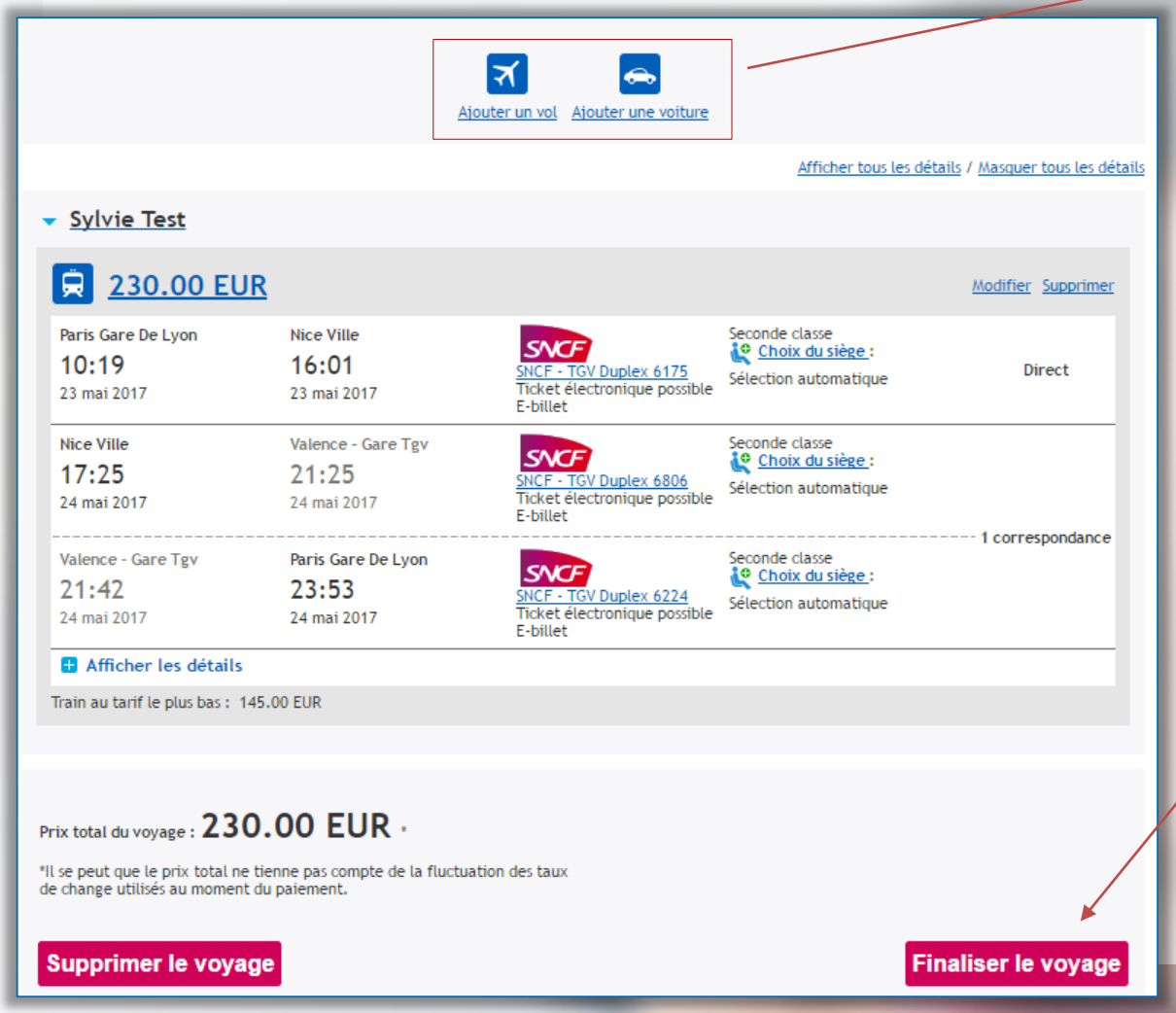
Le lien **« Tarifs selon la classe sélectionnée »** permet de visualiser les autres tarifs sur un même train

TRAIN > Etape 3 : Réserver



Détail des tarifs existants sur un même train par classe et niveau de flexibilité

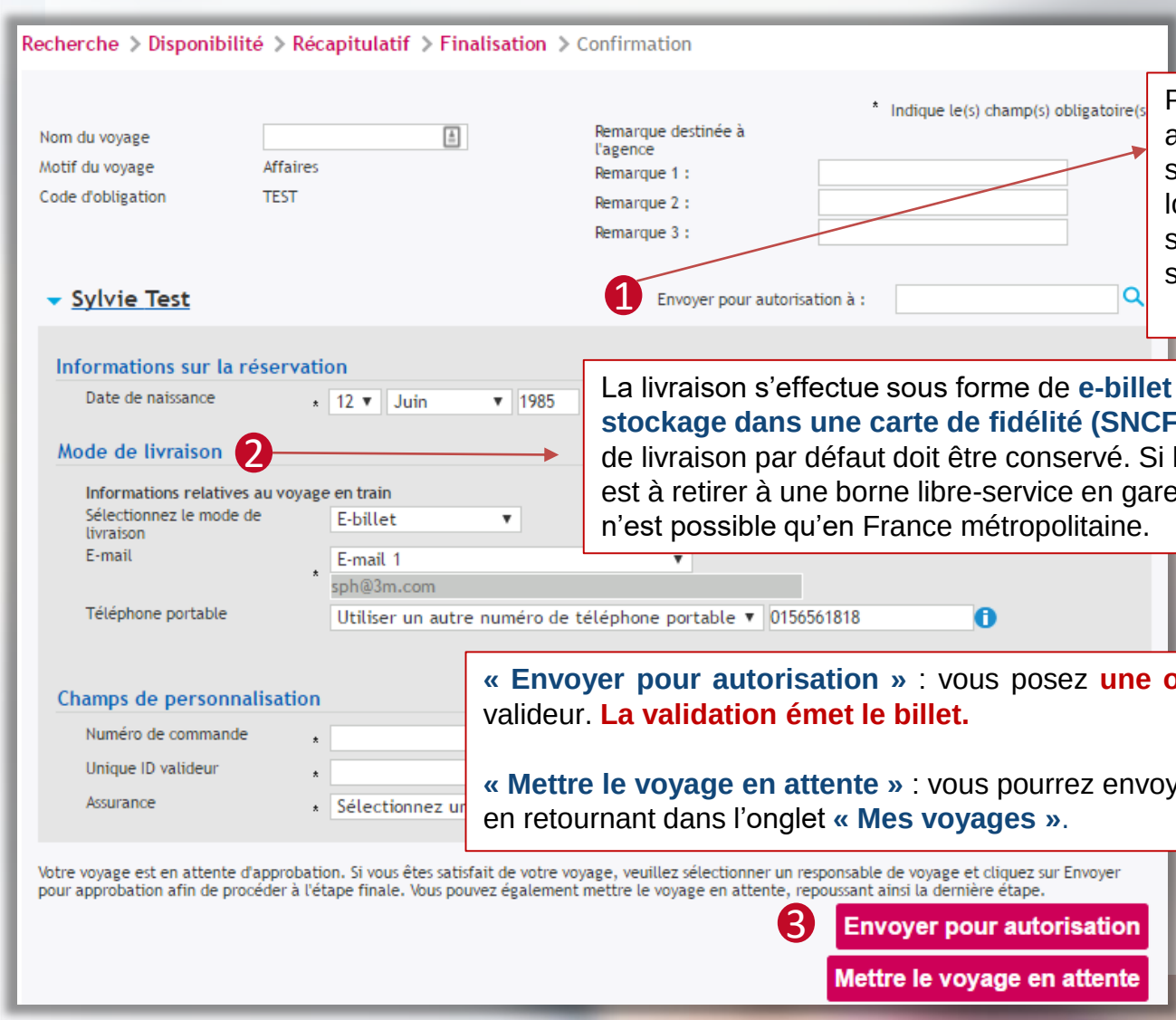
TRAIN > Etape 3 : Réserver



Vous pouvez ajouter un vol ou une voiture de location à votre réservation.

Après un dernier récapitulatif, cliquez sur **« Finaliser le voyage »**.

TRAIN > Etape 4 : Approbation



Pour soumettre le voyage à approbation, vous devez sélectionner votre valideur avec la loupe, en effectuant une recherche soit par son nom, prénom, email soit par le centre de coûts associé.

La livraison s'effectue sous forme de **e-billet à imprimer** adressé par e-mail, ou **stockage dans une carte de fidélité (SNCF) / application mobile.** Le mode de livraison par défaut doit être conservé. Si le e-billet est impossible, le billet est à retirer à une borne libre-service en gare. Attention, ce mode de retrait n'est possible qu'en France métropolitaine.

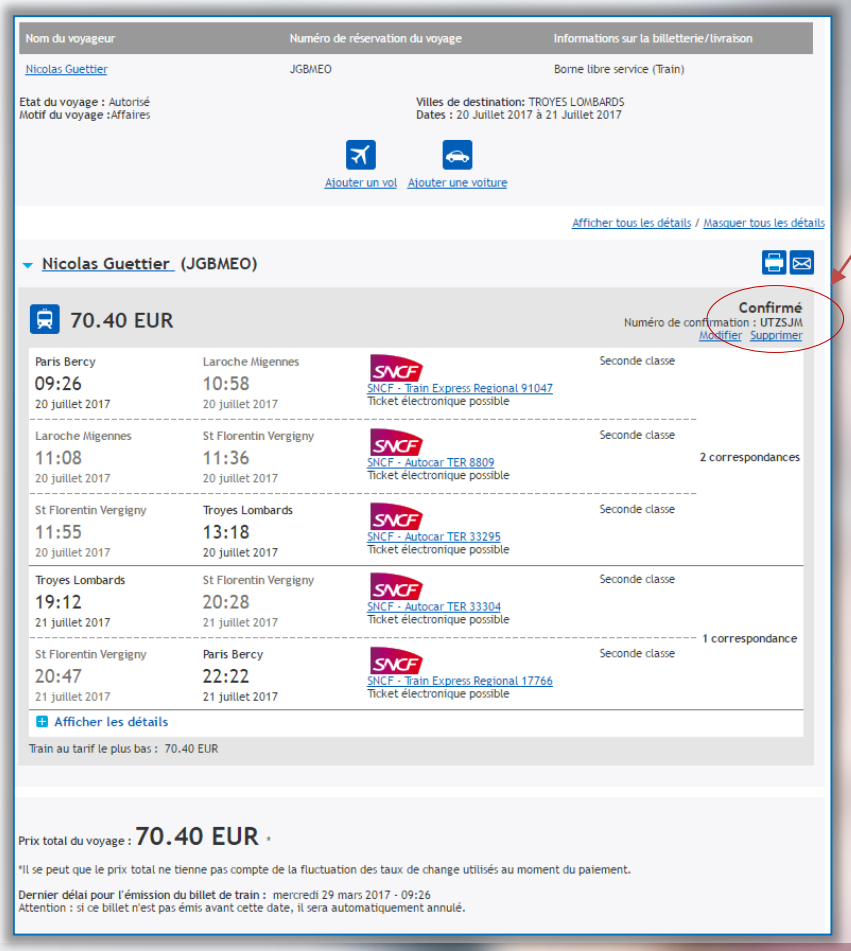
« Envoyer pour autorisation » : vous posez **une option** et le dossier est envoyé au valideur. **La validation émet le billet.**

« Mettre le voyage en attente » : vous pourrez envoyer en validation le voyage plus tard en retournant dans l'onglet **« Mes voyages »**.

TRAIN > Etape 4 : Approbation

Le récapitulatif du voyage indique que le statut de la réservation est **« confirmé ».**

Le billet n’est pas encore émis par le valideur.



Dans un même temps, vous recevez par email un message d’information pour vous indiquer que **le voyage est en attente d’approbation.**

Le valideur reçoit également un message l’invitant à approuver le voyage.

Vous recevrez un mail de confirmation une fois que votre valideur aura approuvé le déplacement. **Le billet sera émis et sera envoyé au voyageur, avec une copie au valideur.**

Si le déplacement est refusé, la réservation sera automatiquement annulée.

TRAIN > Etape 4 : Approbation

Un premier email de rappel est envoyé au valideur 24 heures après la dépose du dossier. Puis, un second email 10 heures après la première relance et un dernier rappel 10 heures après la seconde relance.

Le voyage peut être approuvé **jusqu'à la date limite de validation**. Au-delà, le dossier est annulé.

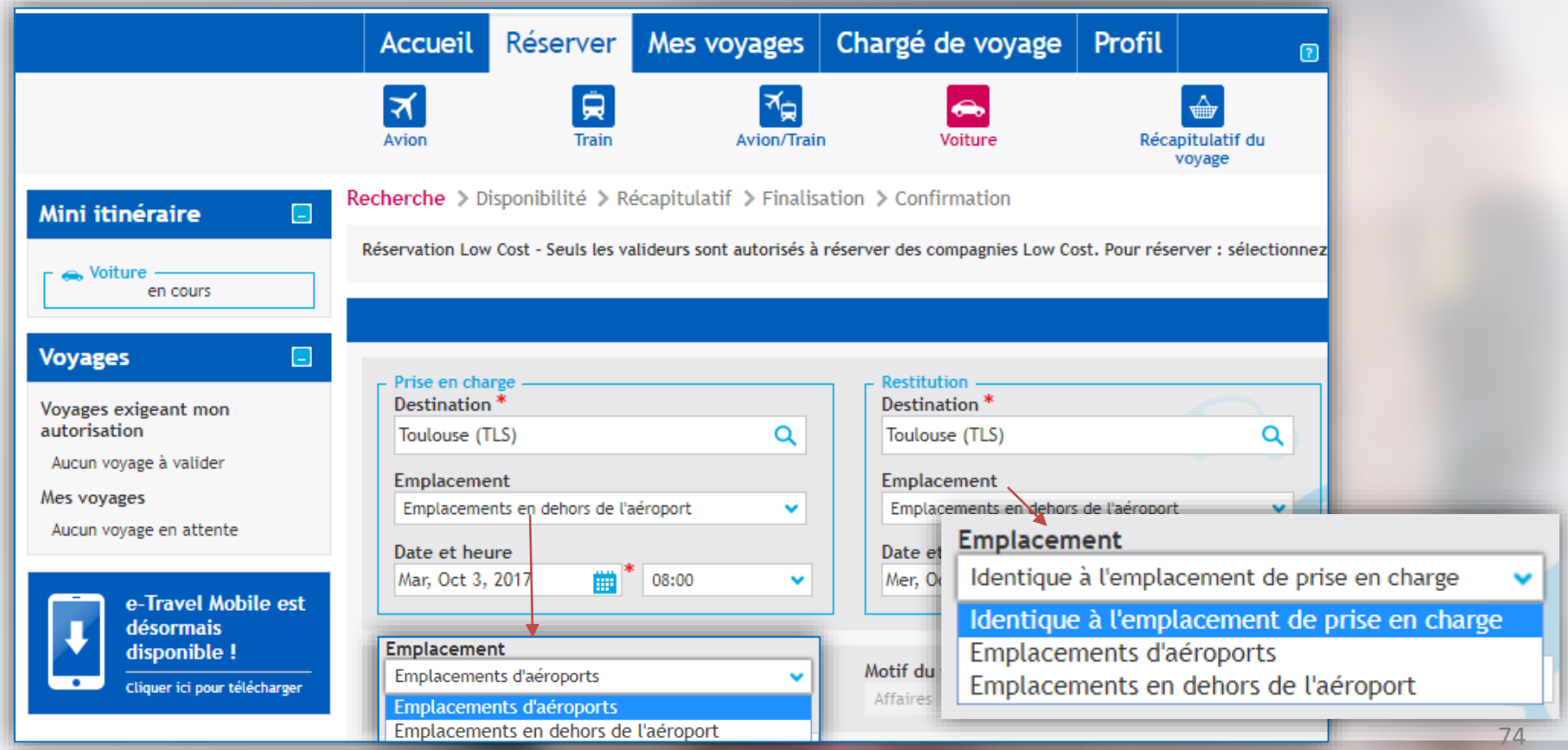
La réservation de véhicules de location

FCM TRAVEL SOLUTIONS™

LOCATION DE VEHICULE > Etape 1 : Rechercher

Indiquez le **lieu, date, horaire de prise en charge, et de restitution.**

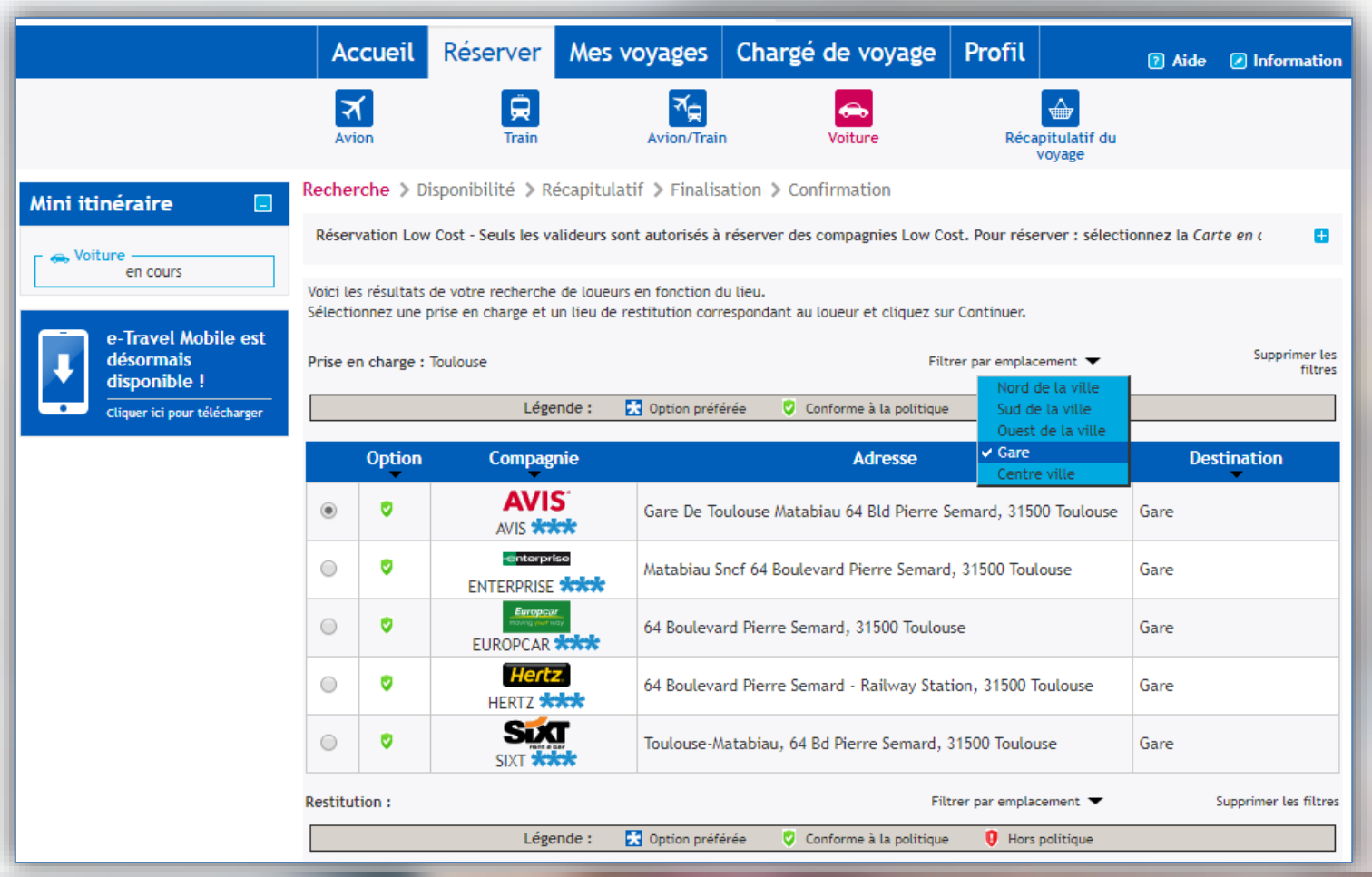
Précisez si le lieu souhaité se trouve : à l'aéroport ou en dehors de l'aéroport.
Vous pouvez demander la catégorie de voiture et les options, ainsi que des loueurs en particulier.



LOCATION DE VEHICULE > Etape 2 : Affichage

Avant l'affichage des véhicules disponibles, votre outil vous propose les lieux de location.

Sélectionnez le lieu de retrait et lieu de restitution (ici, filtre par emplacement à la gare).



LOCATION DE VEHICULE > Etape 2 : Affichage

Une fois choisie la station de location d'un loueur, les catégories de voitures disponibles vous sont proposées avec le contenu des offres (types d'assurances et kilométrages inclus), et les tarifs associés.

Avion | Train | Avion/Train | Voiture | Récapitulatif du voyage

Mini itinéraire

Voiture en cours

Modifier la recherche

Voiture

Prise en charge: Septembre 29 08:00

Restitution: Septembre 29 18:00

Rechercher

e-Travel Mobile est désormais disponible ! Cliquer ici pour télécharger

Recherche > Disponibilité > Récapitulatif > Finalisation > Confirmation

Prise en charge : Gare De Toulouse Matabiau 64 Bld Pierre Semard, 31500 Toulouse le 29 septembre 2017 à 08:00
Restitution : Aeroport De Blagnac Hall B Parking P2, 31700 Blagnac le 29 septembre 2017 à 18:00

Meilleur tarif : 78.00 EUR

Légende : Option préférée | Conforme à la politique | Hors politique

Option	Loueur de voitures	Informations	Tarif Journalier du véhicule	Prix total estimé	Km gratuits	Supplément au Km	Lieu
	AVIS Avis ***	Mini, 2-3 portes, Manuelle, Climatisation	65.30 EUR * Tarif FCM	78.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis ***	Économique, 2-4 portes, Manuelle, Climatisation	70.30 EUR * Tarif FCM	84.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis ***	Économique, Spécial, Manuelle, Climatisation	71.97 EUR * Tarif FCM	86.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis ***	Compacte, 4-5 portes, Manuelle, Climatisation	75.30 EUR * Tarif FCM	90.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis ***	Compacte, 4-5 portes, Automatique, Climatisation	91.97 EUR * Tarif FCM	110.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis ***	Compacte, Spécial, Manuelle, Climatisation	91.97 EUR * Tarif FCM	110.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis *	Intermédiaire, 4-5 portes, Manuelle, Climatisation	91.97 EUR * Tarif FCM	110.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis *	Intermédiaire, Véhicule de loisir, Manuelle, Climatisation	104.47 EUR * Tarif FCM	125.00 EUR *	Illimité	-	Gare
	AVIS Avis *	Monospace intermédiaire, Grand monospace, Manuelle, Climatisation	104.47 EUR * Tarif FCM	125.00 EUR *	Illimité	-	Gare

Conditions: Tarifs valides au moment de leur disponibilité, ils se peut qu'ils ne comprennent pas toutes les options demandées. - Il se peut que l'assurance ne soit pas comprise. - *Les heures ou journées supplémentaires peuvent entraîner un supplément.

Cliquez sur le tarif pour obtenir le détail de l'offre

Conditions de location

Compagnie

Avis
Blagnac (TLS), Toulouse, France

	Tarif de location	Km gratuits
Journalier:	65.30 EUR	Illimité
Journée supplémentaire :	37.44 EUR	Illimité
Heure supplémentaire :	37.44 EUR	Illimité

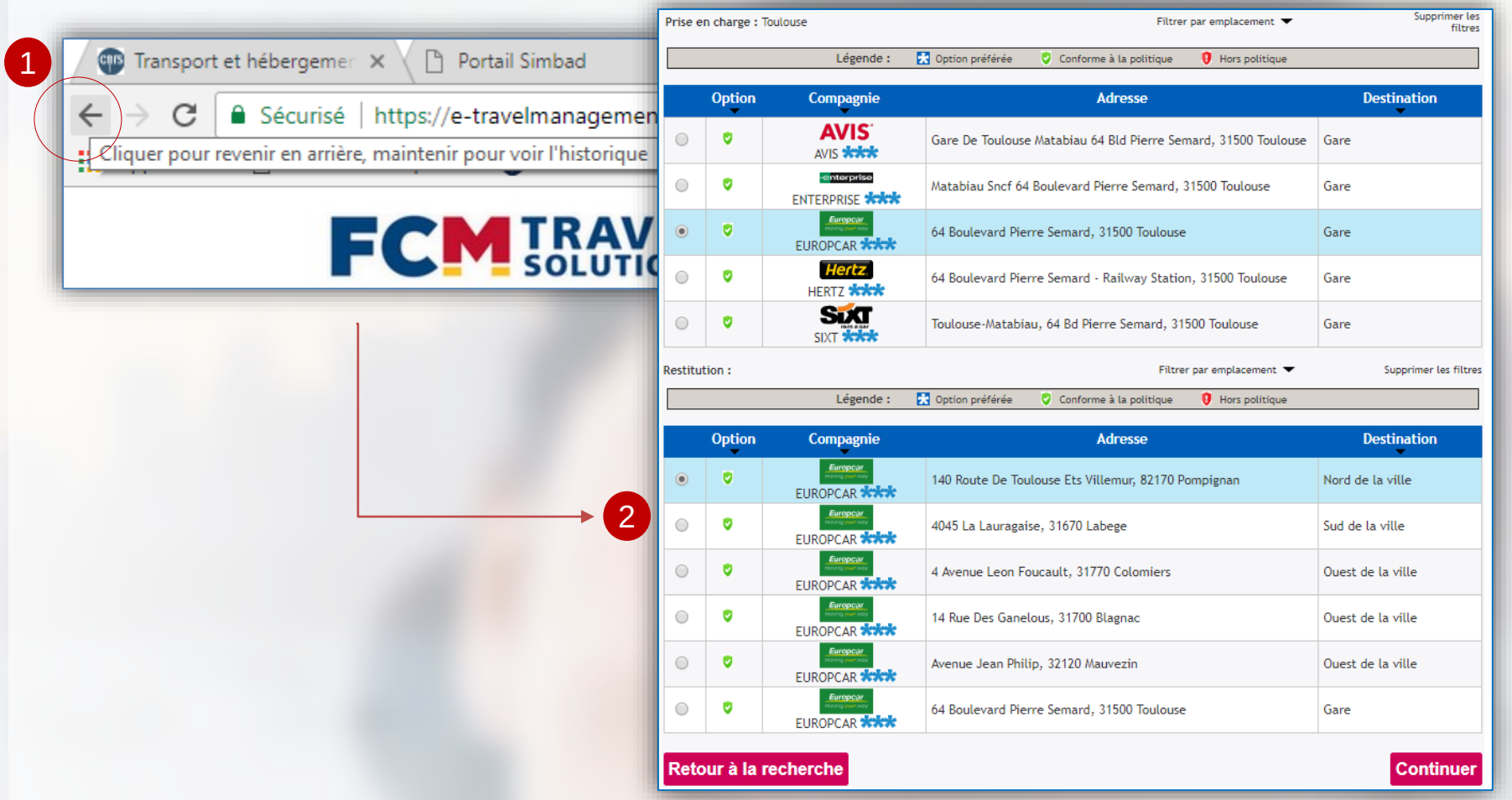
Suppléments

(included in total rate) Slt - sales tax

Couverture

LOCATION DE VEHICULE > Etape 2 : Affichage

Pour comparer les offres et tarifs avec un autre loueur, cliquez sur la **flèche retour du navigateur** (le bouton « Retour à la recherche » annule la requête).



LOCATION DE VEHICULE > Etape 2 : Affichage

Pour une explication détaillée des termes et abréviations utilisés par les loueurs, veuillez vous référer à l'intranet :

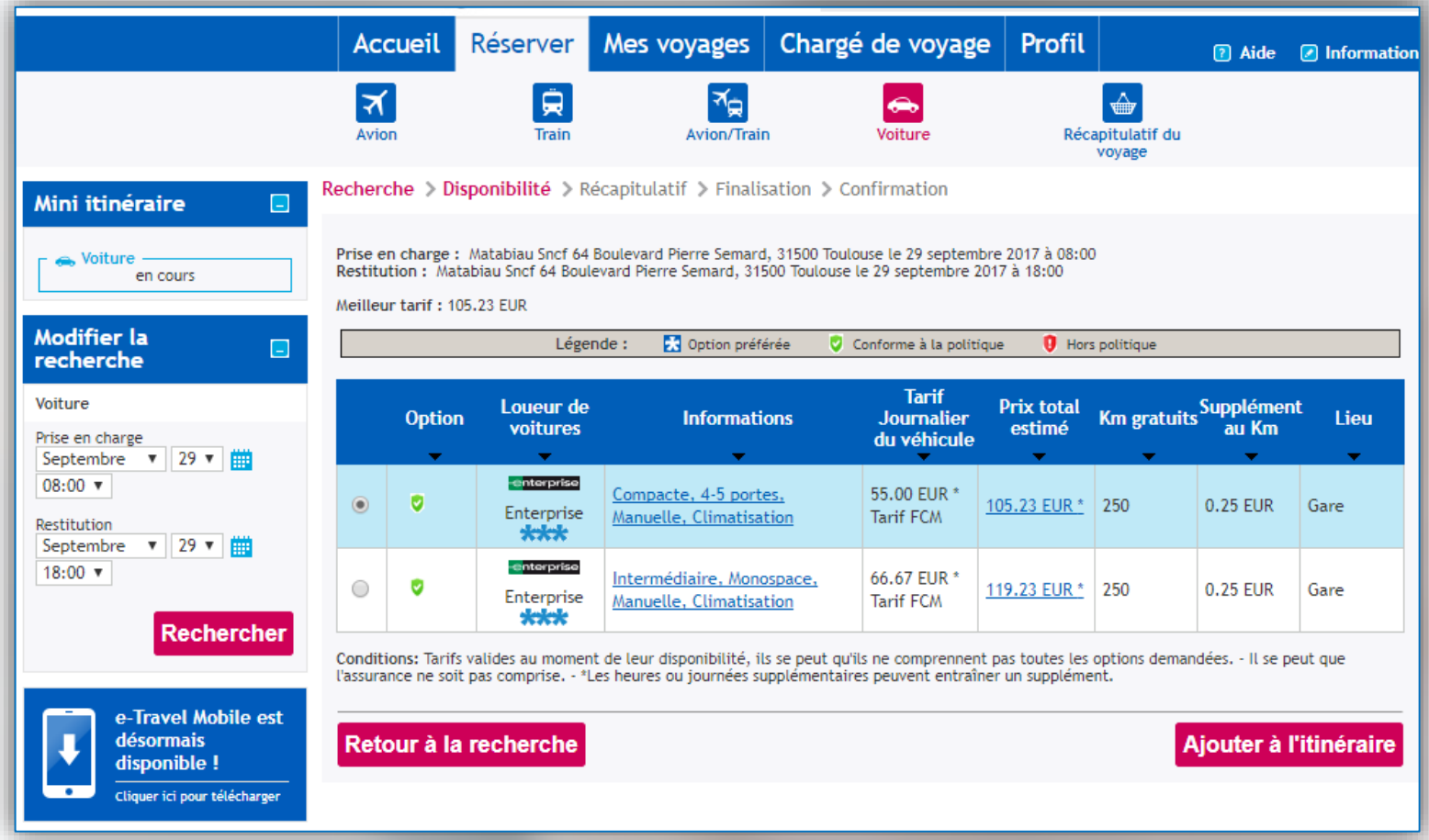
Intranet - Partir en mission - Avant la mission

Location de véhicule

- Bonnes pratiques location de véhicule

LOCATION DE VEHICULE > Etape 3 : Réserver

Pour réserver, cliquez sur **« Ajouter à l'itinéraire »**. Les étapes de réservation et d'approbation sont similaires à la réservation de train ou d'avion.

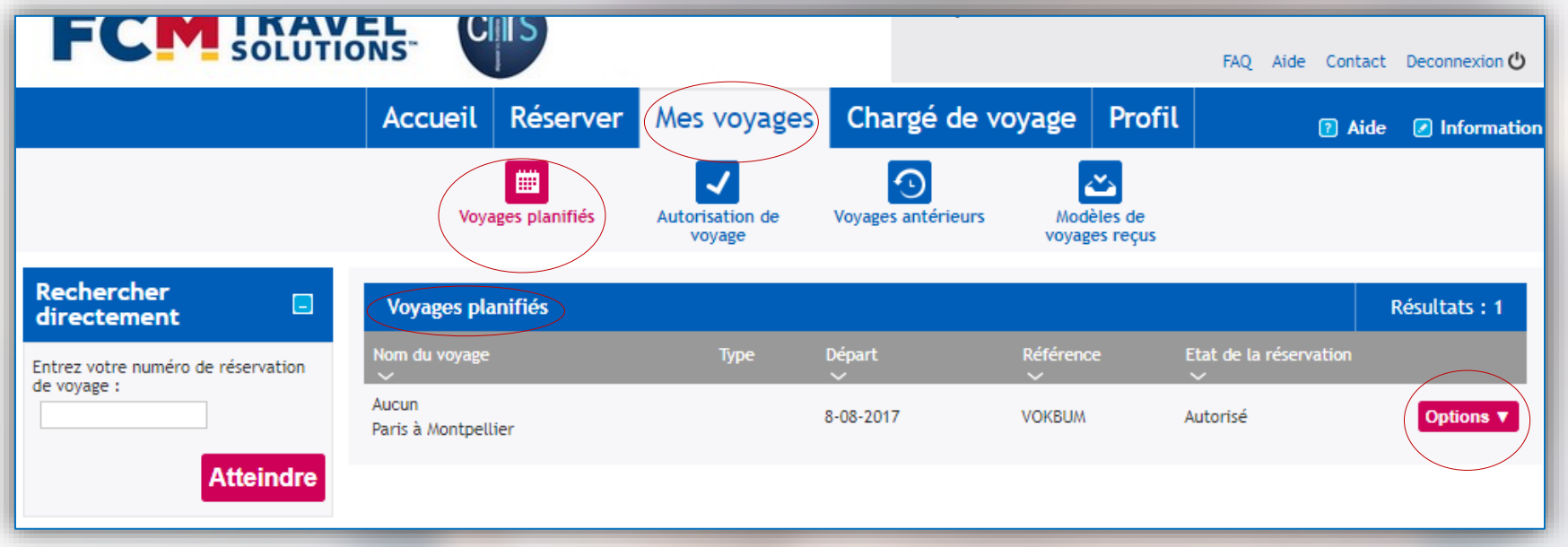


La gestion de vos réservations

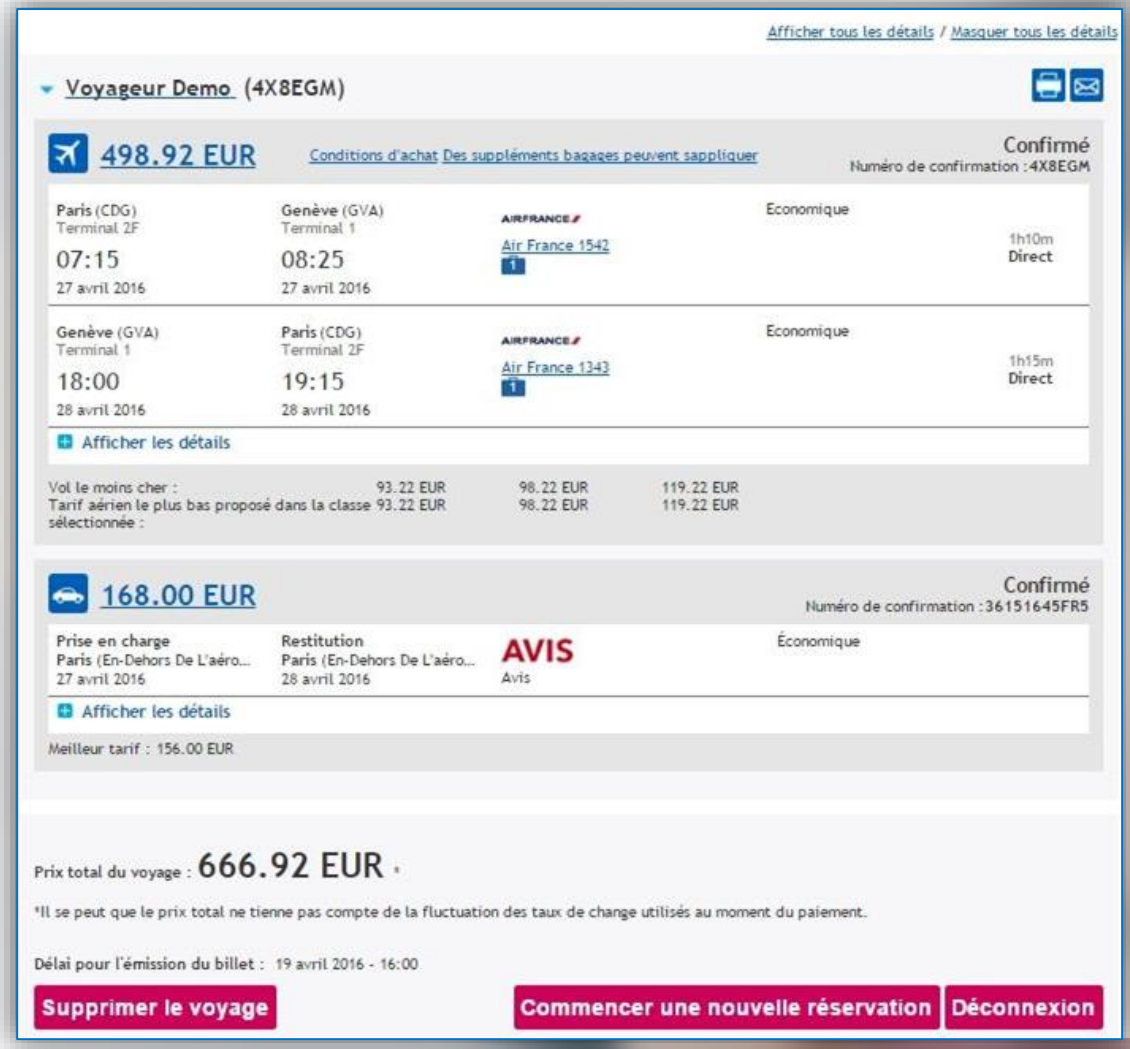
Modifier ou annuler un voyage

Si vous souhaitez annuler le voyage, cliquez sur l'onglet **« Mes voyages »**.

Sélectionnez ensuite le voyage à modifier dans la rubrique **« Voyages planifiés »**, puis cliquez sur « Options ».



Modifier ou annuler un voyage



Vous pouvez seulement reprendre un voyage réservé en ligne **pour lequel le billet n'est pas émis**.

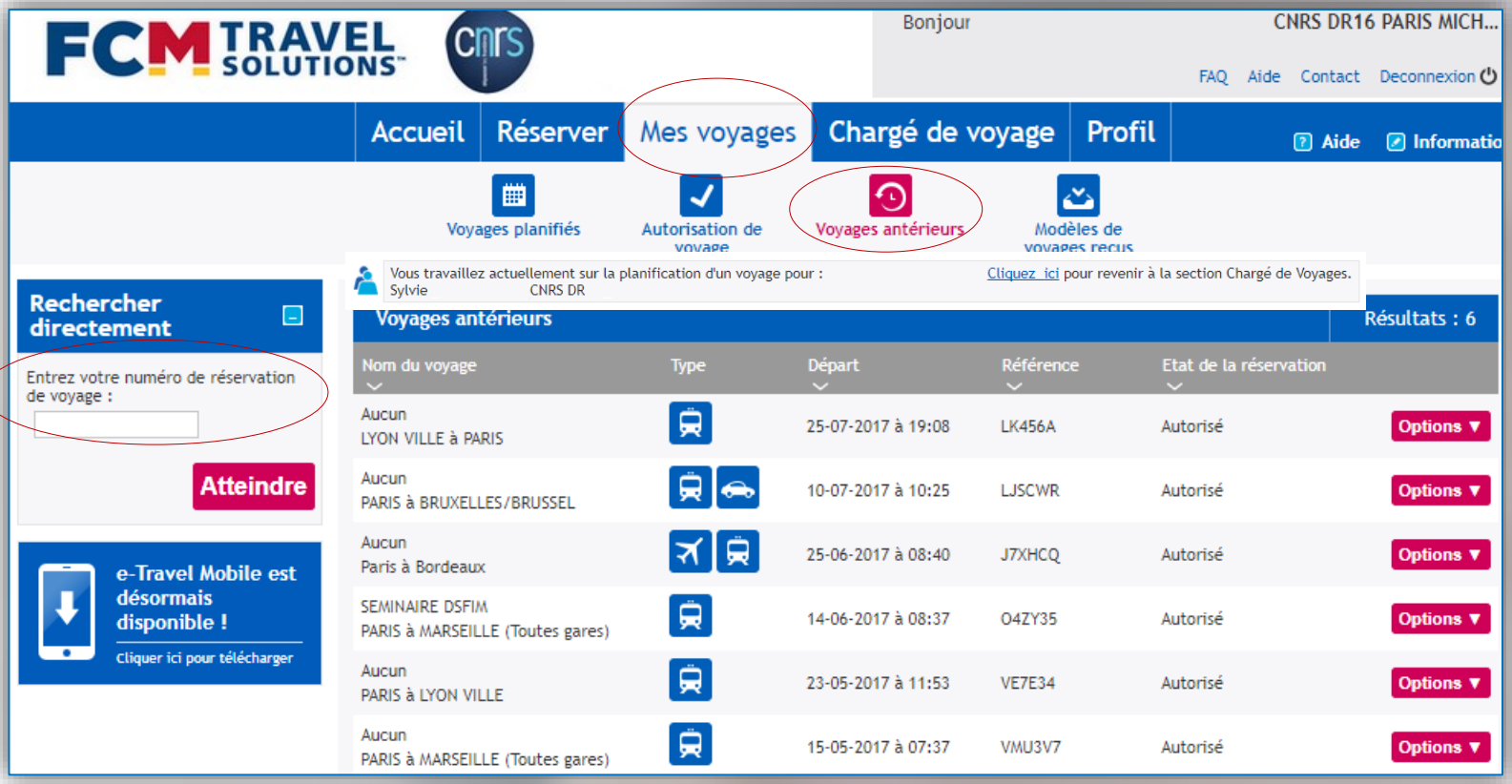
Pour modifier ou annuler un voyage qui a déjà été émis, il vous faudra renvoyer l'itinéraire à cnrs.voyages@fr.fcm.travel en ajoutant **« modification »** ou **« annulation »** au début de l'objet du mail.

Vous pouvez prévenir par téléphone au 01 56 56 18 15, tapez 1 (service Off-line), mais **une trace écrite de la demande est souhaitable.**

Historique des voyages

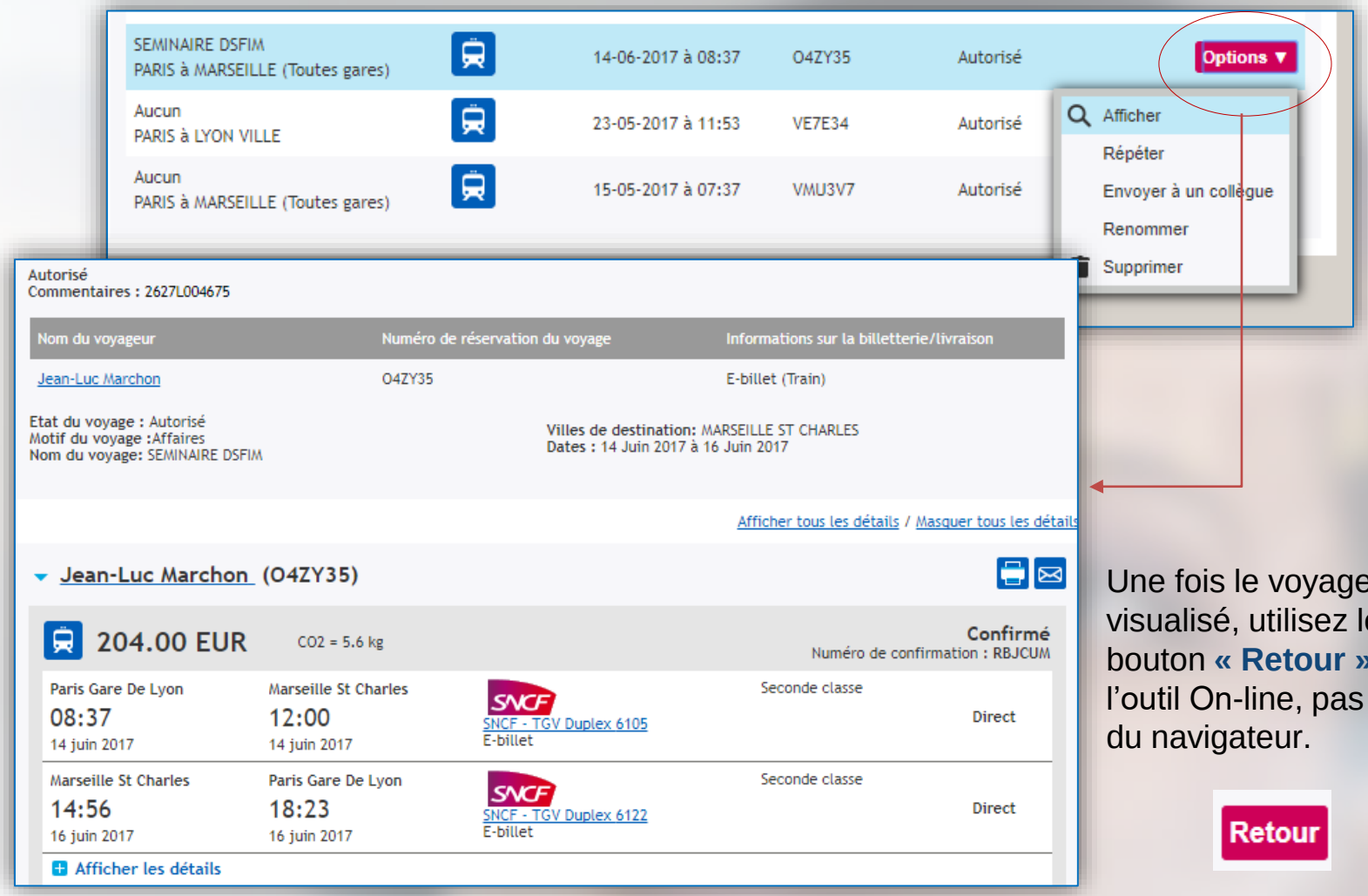
L'historique des voyages est disponible sous son onglet **« Mes Voyages »** en cliquant sur l'icône **« Voyages antérieurs »**.

Vous pouvez aussi saisir un **numéro de réservation de voyage** fourni par l'outil de réservation en ligne (distinct du numéro fourni par la SNCF).



Historique des voyages

Dans la liste des voyages antérieurs, le bouton « Options » permet d'afficher un voyage.

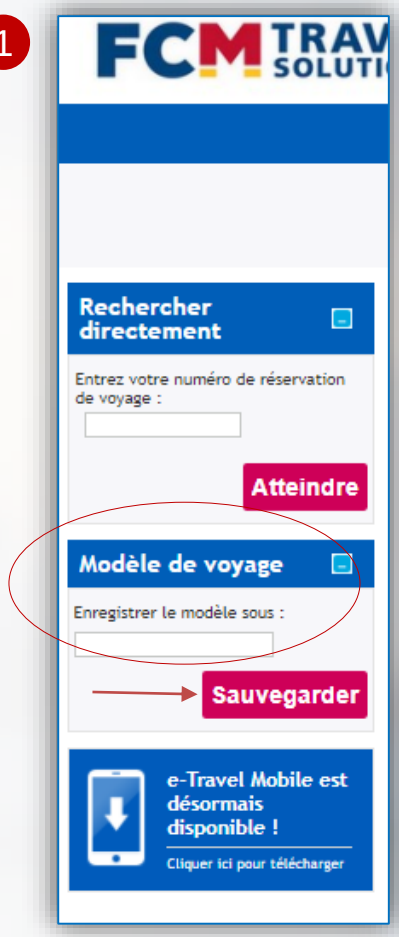


Une fois le voyage visualisé, utilisez le bouton **« Retour »** de l'outil On-line, pas celui du navigateur.

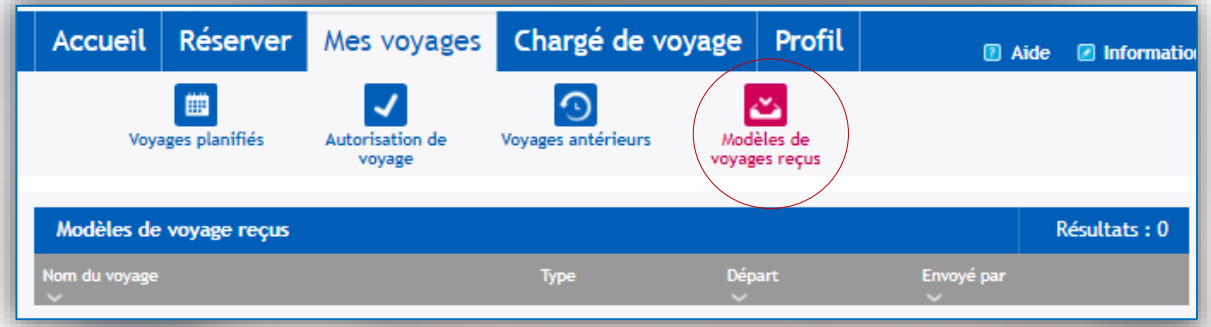
Modèle de voyages

Un voyage affiché à l'écran peut être enregistré comme modèle pour le retrouver dans son onglet modèle de voyages reçus et ainsi organiser plus rapidement ses voyages à venir similaires.

1



2



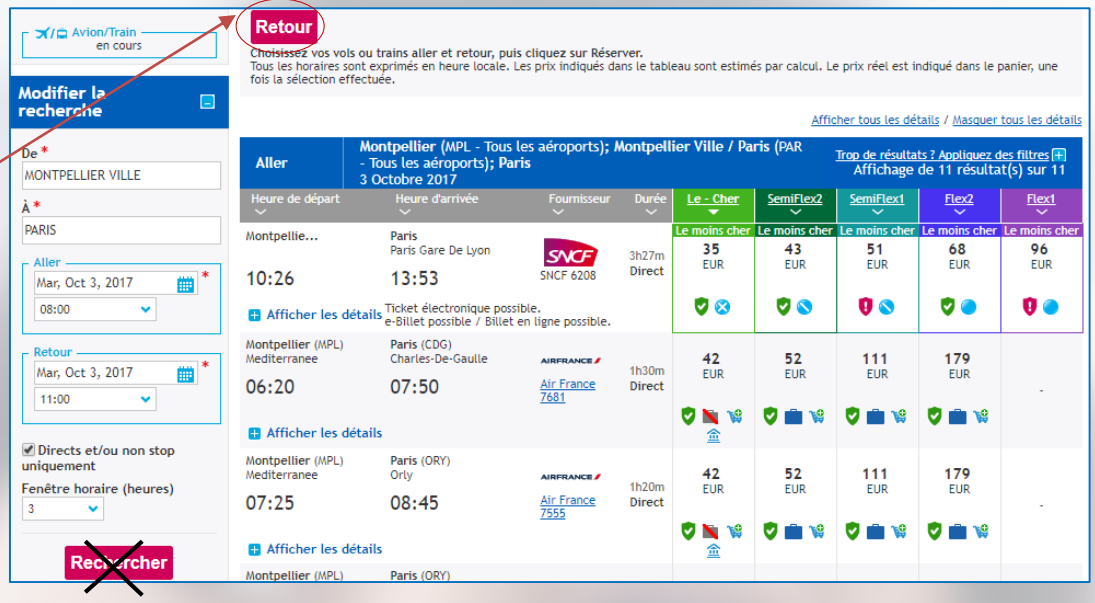
Les modèles peuvent être réutilisés avec de nouvelles dates de départ, être renommés ou être supprimés.

Messages d’erreur

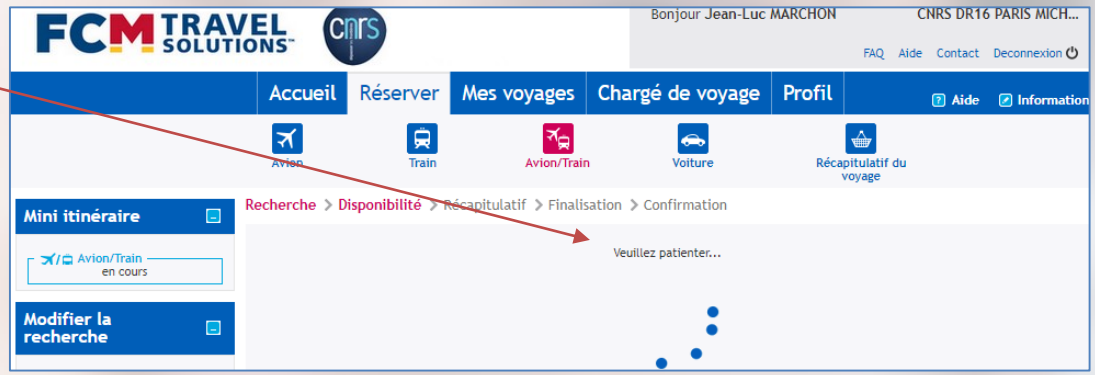
Contactez le Support On-line FCM :
Par téléphone : 01 56 56 18 15
(taper 2) de 9h30 à 18h
Par mail : online.cnrs@fr.fcm.travel

Erreurs courantes

Modifier une recherche : utiliser les boutons **« Retour »** de l’outil, non pas celui
du navigateur ni « Rechercher » du pavé
de gauche « Modifier la recherche ».



Annuler une recherche en mémoire qui affiche durablement
« Veuillez patienter » :
Cliquez sur une autre icône
(Avion, Train, etc.)



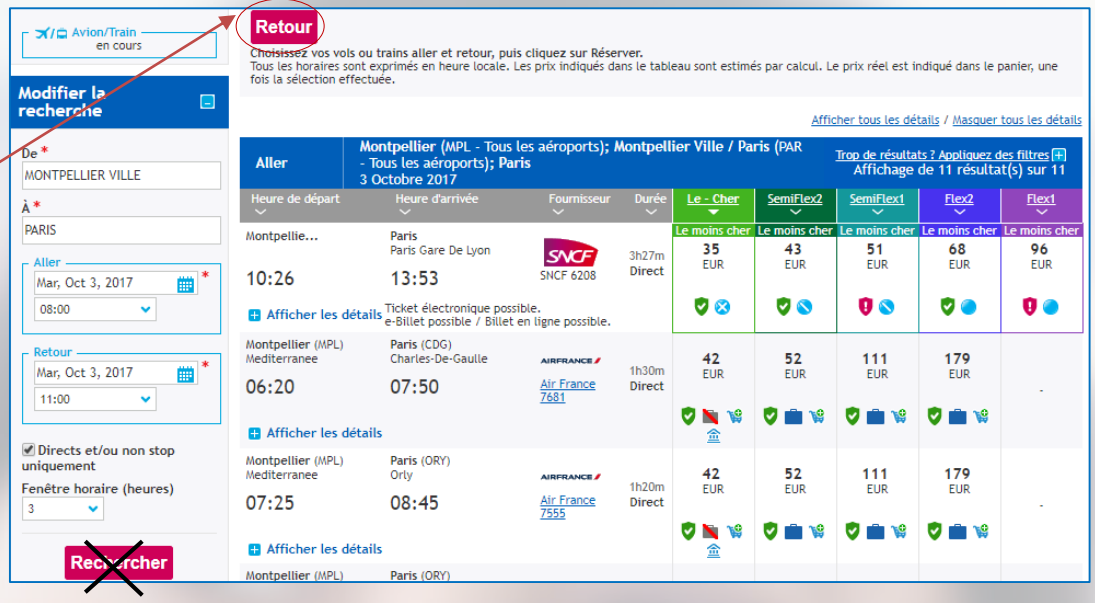
Messages d’erreur

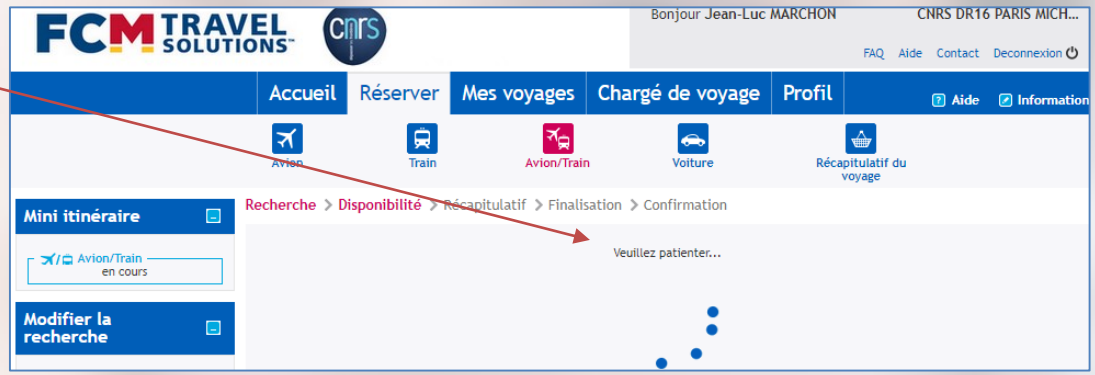
Contactez le Support On-line FCM :
Par téléphone : 01 56 56 18 15
(taper 2) de 9h30 à 18h
Par mail : online.cnrs@fr.fcm.travel

Erreurs courantes

Modifier une recherche : utiliser les boutons **« Retour »** de l’outil, non pas celui
du navigateur ni « Rechercher » du pavé
de gauche « Modifier la recherche ».

Annuler une recherche en mémoire qui affiche durablement
« Veuillez patienter » :
Cliquez sur une autre icône
(Avion, Train, etc.)





Remboursements (dossiers on-line et off-line)

Conditions de remboursement du billet

Si demande expresse du voyageur :

Délai de remboursement : 48H si remboursement automatique possible par l'agence
Minimum 30 jours si le billet nécessite une demande auprès du prestataire

Si aucune information n'est fournie par le voyageur :

Remboursement au fil de l'eau
En cas de billet partiellement utilisé, le remboursement aura lieu dans les 4 jours après la date retour du voyage

Contactez l'équipe off-line dédiée CNRS : cnrs.voyages@fr.fcm.travel / Par téléphone : 01 56 56 18 15 (taper 1) de 8h à 20h