

## OBJET : Prestations de voyages prises en charge par le ministère

### Objet de la fiche : Nouveau marché et nouvelles modalités de réservation

#### ***Le nouveau marché voyageur***

Le marché ministériel de prestations de voyage prend fin au mois de janvier 2016. Pour le renouvellement de ce marché, le ministère est en groupement de commande avec cinq autres ministères dans un accord cadre porté par le Service des achats de l'État (SAE), en partenariat avec les ministères concernés. Le prestataire retenu à l'issue de l'appel d'offre est la société Globéo, déjà titulaire du marché ministériel actuellement en cours. Le ministère prépare la signature d'un marché subséquent qui prendra la suite du marché actuel en janvier 2016.

Dans le cadre de ce nouveau marché, les conditions obtenues sont sensiblement plus avantageuses pour le ministère. Pour donner un exemple significatif :

- les frais d'agence pour un aller simple en train (national) commandé en ligne s'élèveront à 0.50 euros (au lieu de 3 euros dans le marché actuel) ;
- les frais d'agence pour un aller simple en train (national) avec demande de réservation traitée par l'agence de voyage s'élèveront à 3 euros (au lieu de 4.50 euros dans le marché actuel).

La difficulté relative au respect du circuit de validation lors de la réservation de prestations d'hébergement, qui avait contraint le ministère à fermer provisoirement cette fonctionnalité, est également résolue. Pour mémoire, la réservation était considérée comme ferme dès le choix de l'hôtel par le missionné sur la plateforme de réservation en ligne Globéo accessible *via* Chorus-DT, indépendamment du circuit de validation hiérarchique de la mission dans Chorus-DT<sup>1</sup>. Le nouveau marché prévoit que seules les demandes d'annulation effectuées le jour-même de l'arrivée des voyageurs pourront faire l'objet de frais d'annulation facturés. La réservation de prestations d'hébergement sera donc à nouveau ouverte *via* Chorus-DT dès la mise en œuvre du nouveau marché.

#### ***Les nouvelles modalités de réservation***

Dans le cadre du renouvellement du marché, les outils de réservation des prestations de voyage évolueront pour assurer une meilleure fiabilité et une plus grande simplicité d'utilisation, sans modifier les fonctionnalités.

Pour les réservations en ligne, seule la présentation des écrans sera changée dans la mesure où l'outil de réservation en ligne actuellement utilisé par Globéo sera remplacé par celui de l'éditeur de Chorus-DT (la société Concur), lequel a été imposé dans le marché interministériel afin d'assurer des échanges plus fluides avec Chorus-DT.

Pour les demandes de réservation à l'agence de voyage, le processus sera simplifié : leur formalisation et la récupération des propositions de l'agence de voyage seront effectuées directement dans Chorus-DT, sans avoir besoin, comme c'est le cas aujourd'hui, d'utiliser le formulaire de réservation disponible sur le portail de réservation en ligne.

#### ***Les actions de conduite du changement***

Afin d'accompagner la mise en œuvre du nouveau marché voyageur et des nouvelles modalités de réservation, plusieurs actions sont prévues.

En premier lieu, les modes opératoires et les tutoriels disponibles sur Sémaphore seront mis à jour pour intégrer et expliquer les nouveautés qui seront effectives à partir de janvier 2016.

<sup>1</sup> La fiche en annexe, qui a été présentée aux représentants du personnel en 2014, explique en détail cette difficulté et la solution transitoire qui avait alors été mise en œuvre pour pallier cette difficulté.

Une réunion de présentation sera organisée, à destination des correspondants de proximité Chorus-DT, dès le mois de décembre, pour leur permettre de s'appropriier ces changements en amont de leur mise en œuvre et d'accompagner ensuite dans les meilleures conditions les utilisateurs de leurs services.

A la suite de cette réunion, un « flash info » sera diffusé par la MCI à l'ensemble des agents pour leur présenter ces changements et leur expliquer où trouver de l'aide, en cas de besoin, lorsqu'ils souhaiteront réserver des prestations . Ce « flash info » sera diffusé dès le mois de décembre et rediffusé pour rappel lors de la mise en place du nouveau marché au mois de janvier.