



www.cnrs.fr

Portail Simbad
Déplacements CNRS

Simbad

La préparation de vos missions CNRS

Bonnes pratiques Marché voyages et hébergement

Mars 2013

Laurence Le Thiec

1/ Profils voyageurs	page 2
2/ Informations générales	page 7
3/Tutoriels	page 8
4/ Assurance transport	page 11
5/ Règles à respecter	page 12
6/ Validation	page 13
7/ Factures – Justificatifs	page 14
8/ Bonnes pratiques validcac / validfp	page 16
9/ Réclamations transport	page 17
10/ Messages d'erreur	page 18
11/ Référents Missions	page 21
12/ Aide	page 22

1 / PROFILS VOYAGEURS

- ❑ Les profils voyageurs sont à renseigner dans notre base Simbad profils.
 - ✓ Celle-ci est alimentée par Labintel
 - ✓ Permet l'attribution des rôles
 - ✓ Permet de stocker des informations personnelles (Tél, N° de passeport, carte de réduction)



Menu | Fiche profil | Aide | GO

ANTUNES LAURENCE (713370)

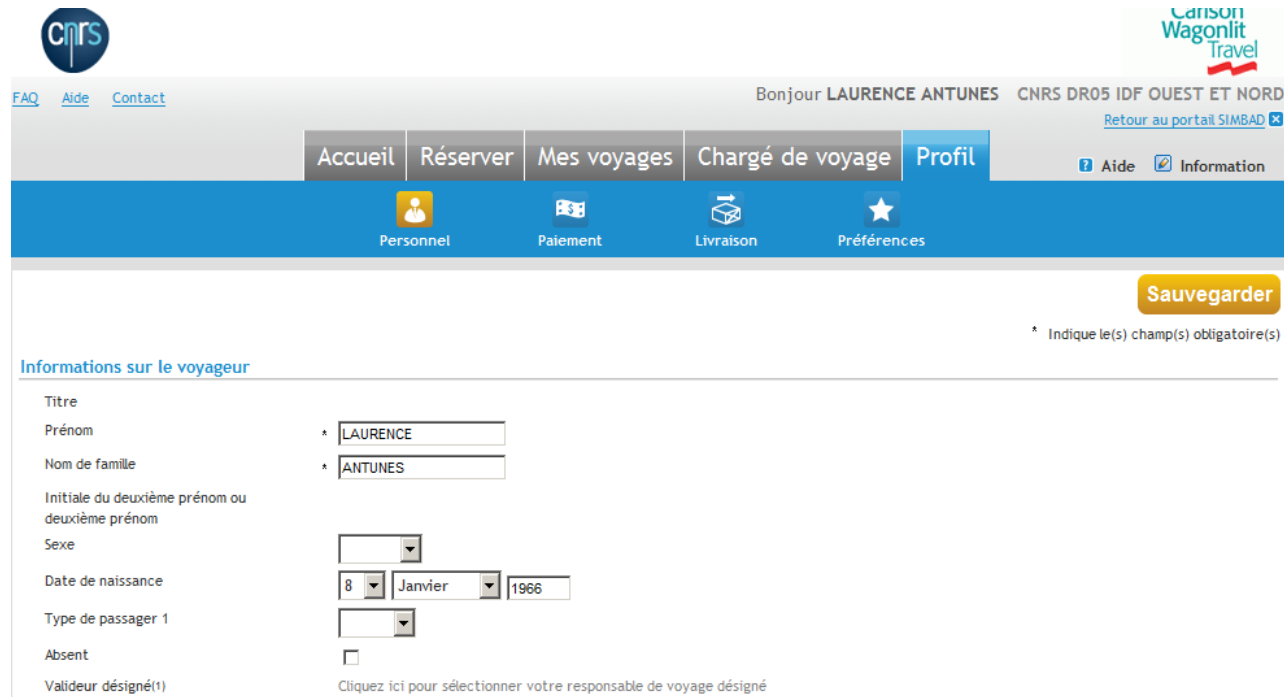
Infos générales | Coordonnées | Préférences voyageur | In

Modifier le mot de passe | Ré-initialiser le mot de passe

Société	CNRS
Nom	ANTUNES
Prénom	LAURENCE
Identifiant SIMBAD	713370
Identifiant e-booking	713370
Laboratoire	MOY1688 (DIRECTION DÉLÉGUÉE AUX AC)
Catégorie	STD (STANDARD)
Centre de coût 1	MOY1688 (CENTRE MOY1688)
Centre de coût 2	MOY500 (CODE MOY500)
Login	LAURENCE.LETHIEC@CNRS-DIR.FR
Date de naissance	08/01/1966
Dernière modification	16/01/2013 10:26 ANTUNES LAURENCE (713370)

1- Profils des agents

- ❑ Simbad profils est à distinguer de l'onglet « Profil » dans Aetm
- ❑ Cet onglet sert uniquement pour les réservations de voyages pour des « Invités »
 - ✓ Il est alimenté par Simbad profils.
 - ✓ Chaque mise à jour dans Labintel entraine une mise à jour dans Simbad et donc dans Aetm.
 - ✓ Si les informations personnelles sont stockées ici. A chaque mise à jour, elles sont écrasées.



FAQ Aide Contact Bonjour LAURENCE ANTUNES CNRS DR05 IDF OUEST ET NORD [Retour au portail SIMBAD](#)

Accueil Réserver Mes voyages Chargé de voyage **Profil** Aide Information

Personnel Paiement Livraison Préférences

Sauvegarder

* Indique le(s) champ(s) obligatoire(s)

Informations sur le voyageur

Titre
 Prénom * LAURENCE
 Nom de famille * ANTUNES
 Initiale du deuxième prénom ou deuxième prénom
 Sexe
 Date de naissance 8 Janvier 1966
 Type de passager 1
 Absent
 Valeur désigné(1) Cliquez ici pour sélectionner votre responsable de voyage désigné

1- Profils des agents

□ Quelques chiffres

- 129 987 profils au total
- 23 289 dates de naissance renseignées soit **18% seulement**
 - Sur les 23289 profils avec date de naissance seulement 4 883 comportent les numéros de passeport (21%) et 3947 les numéros de téléphone (17%)

□ Ce manque d'informations génère des échanges de mails ou d'appels inutiles par exemple

- pour le mois de janvier, 3616 appels reçus et 2466 appels sortants soient pour 10 appels reçus 7 appels effectués par l'agence pour demande de précisions auprès des agents

1- Profils des agents

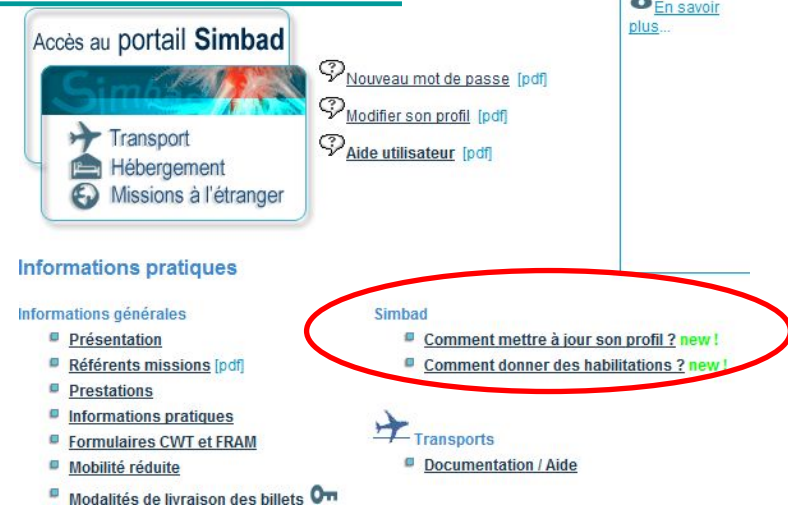
Une seule consigne, afin de fluidifier les demandes auprès du plateau :

Il faut mettre à jour son profil dans SIMBAD PROFIL !

Comment ?

Tutoriel disponible à l'adresse suivante:

<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/simbad.htm>



The screenshot shows the Simbad portal interface. At the top, there is a navigation bar with the text "Accès au portail Simbad" and a list of services: "Transport", "Hébergement", and "Missions à l'étranger". To the right of this bar, there are three links: "Nouveau mot de passe [pdf]", "Modifier son profil [pdf]", and "Aide utilisateur [pdf]". Below the navigation bar, there is a section titled "Informations pratiques" which contains a list of links: "Présentation", "Référénts missions [pdf]", "Prestations", "Informations pratiques", "Formulaires CWT et FRAM", "Mobilité réduite", and "Modalités de livraison des billets". On the right side of the page, there is a sidebar with the text "d'agence" and a link "En savoir plus...". In the bottom right corner, there is a red oval highlighting a section titled "Simbad" which contains two links: "Comment mettre à jour son profil ? new !" and "Comment donner des habilitations ? new !".

2- Informations générales

Un grand nombre d'informations sont disponibles sur l'Intranet Achats Simbad <http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

- ❑ Des informations générales
- ❑ Des informations par prestation
 - Transport
 - Hébergement
- ❑ Les supports des présentations des Webex
- ❑ Des tutoriels

Nous vous invitons à consulter tous ces documents sans modération !



Accès au portail **Simbad**

- Transport
- Hébergement
- Missions à l'étranger

[Nouveau mot de passe \[pdf\]](#)
[Modifier son profil \[pdf\]](#)
[Aide utilisateur \[pdf\]](#)

[En savoir plus...](#)

Informations pratiques

Informations générales

- [Présentation](#)
- [Référénts missions \[pdf\]](#)
- [Prestations](#)
- [Informations pratiques](#)
- [Formulaires CWT et FRAM](#)
- [Mobilité réduite](#)
- [Modalités de livraison des billets On](#)
- [Païement ROP](#)
- [Liste des pays à risques](#)
- [Instruction mission 2012 \[pdf\]](#)
- [Retour de mission \(état de frais\)](#)

Simbad

- [Comment mettre à jour son profil ? new !](#)
- [Comment donner des habilitations ? new !](#)

Transports

- [Documentation / Aide](#)

Hébergements

- [Documentation / Aide](#)

Formations

- [Formation Webex "Conduite de changement" \(23-26 octobre 2012\) \[pdf\]](#)
- [Formation Webex "Evolution outil / Simbad devis" \(10-17 septembre 2012\) \[pdf\]](#)
- [Actualité du marché et présentation du e-billet SNCF \(12-13 mars 2012\) \[pdf\]](#)
- [Evolutions importantes de l'outil transport \(juin 2011\) \[pdf\]](#)

3- Tutoriels

Informations générales

- ❑ Comment mettre à jour son profil ?
- ❑ Comment donner des habilitations ?

Disponibles dans l'intranet achats SIMBAD à l'adresse suivante:

<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

3- Tutoriels



Informations Transport

- ❑ Comment réserver un voyage pour un invité?
- ❑ Comment effectuer une réservation de train ou d'avion en tant que voyageur ?
- ❑ Comment effectuer une réservation de train ou d'avion en que chargé de voyages et valider en tant que valideur ?
- ❑ Le guide des procédures Transport CNRS CWT

Disponibles dans l'intranet achats SIMBAD à l'adresse suivante:

<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

3- Tutoriels

Informations Hébergement



Hébergements

■ [Documentation / Aide](#)

- Tutoriel hébergement chargé de voyage et/ou valideur
- Tutoriel hébergement voyageur

Disponibles dans l'intranet achats SIMBAD à l'adresse suivante:

<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

4- Assurance Transport

- ❑ Vous devez sélectionner l'assurance transport en fin de réservation:

ATTENTION ASSURANCE VALABLE

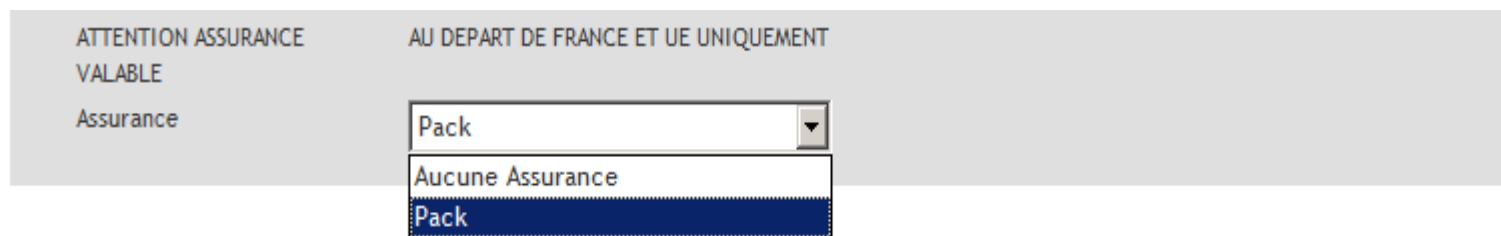
AU DEPART DE FRANCE ET UE UNIQUEMENT

Assurance

Pack

Aucune Assurance

Pack

A screenshot of a web form for selecting travel insurance. The form has a grey background. At the top left, it says 'ATTENTION ASSURANCE VALABLE'. At the top right, it says 'AU DEPART DE FRANCE ET UE UNIQUEMENT'. Below this, there is a label 'Assurance' and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: 'Pack', 'Aucune Assurance', and 'Pack'. The second 'Pack' option is highlighted in blue.

Ce voyage est soumis à autorisation. Sélectionnez un responsable de voyage et cliquez sur Confirmer pour envoi pour traitement final.

[Envoyer pour autorisation](#)

5- Règles à respecter pour la prestation Transport

- Afin d'améliorer la qualité de service, merci de respecter les 4 règles suivantes:

1. **Privilégier les demandes écrites (par mails de préférence) en utilisant le formulaire de demande de devis**

<http://www.dgdr.cnrs.fr/mpr/pratique/Missions/Avant-mission.htm>

2. **Objet du mail : N'oubliez pas de le préciser**

- ✓ « Validation » ou Bon de commande » pour toute validation d'émission
- ✓ « Devis » pour toute demande de prix
- ✓ « Groupe » si demande de groupe
- ✓ « Urgent » pour tout départ dans les 3 jours

Pourquoi ? Pour répartir les tâches en fonction des agents du plateau et fluidifier le process !

5- Règles à respecter pour la prestation Transport

3. Les commandes sont à envoyées de préférence avant 16H00
Aujourd'hui 50% des commandes sont transmises au plateau après 16H00 pour émission le jour même.
→ Risque de non émission !

4. Le nom du valideur est impérativement communiqué dès la demande initiale.

L'agence n'accepte plus vos demandes si le valideur n'est pas identifié dès le devis.

Pourquoi ?

A cause d'un grand nombre d'erreurs de facturation suite à erreur sur le valideur

Rappel : Principe du valideur payeur

C'est le centre de coût du valideur qui détermine le centre de coût du paiement de la mission.

6 - Validation

- Les réservations faites en ligne doivent être validées en ligne.

Pourquoi ?

Chaque fois que vous envoyez un bon de commande à l'agence pour valider une réservation faite en ligne, vous payez les frais *off-line*.

Hors problème technique, cela revient cher !

Si vous ne savez pas comment procéder, voir tutoriel « Comment effectuer une réservation de train ou d'avion en tant que chargé de voyages et valider en tant que valideur ? »

<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

Page 30

7 – Factures - Justificatifs

□ CWT

- Les factures sont envoyées sur le mail du valideur.
- Actuellement, les personnes dont les adresses mail comporte plus de 20 caractères avant ou après l'@, ne reçoivent pas les factures.
 - Une solution temporaire a été mise en place qui consiste en la modification manuelle de l'adresse mail dans l'outil Aetm, cependant si le profil de la personne se synchronise, cette modification s'annulera. Des mises à jour mensuelles sont prévues.

7 – Factures - Justificatifs

❑ iAlbatros

❑ Dans l'outil, onglet factures

- Une facture par mois correspondant à la facture globale par délégation
- Les justificatifs sont disponibles sous format pdf

❑ La présentation de la facture et du justificatif suffisent à la justification de la dépense.

❑ Exonération de taxes de séjour :

Conformément à l'article 3 du décret 2002-1549 du 24/12/2002 : « En application de l'article L. 2333-35, les fonctionnaires et agents de l'Etat appelés temporairement dans la station pour l'exercice de leurs fonctions sont exemptés de la taxe de séjour ». Par conséquent, l'hôtel ne doit pas exiger le paiement de cette taxe.

Les agents ne doivent pas payer la taxe de séjour. S'ils la règlent quand même, ils doivent se faire rembourser sur note de frais avec facture à l'appui.

8 – Bonnes pratiques validcac / validfp

- ❑ Les Convocations de l'Administration Centrale, CAC
- ❑ Les voyages et hébergements pris en charge par la Formation Permanente FP

Il faut effectuer les réservations de transport et/ou d'hébergement et envoyer parallèlement votre convocation à l'adresse mail générique CAC/ FP de la délégation concernée afin que les services puissent rattacher votre mission à votre convocation.

9 – Réclamations Transport

- ❑ Sachant que dans un premier temps, pour toutes vos réclamations, il faut d'abord contacter le référent missions de votre délégation.

http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/fichiers/referents_missions.pdf

- ❑ Un lien pour les réclamations auprès de Carlson est maintenant disponible dans l'intranet achats Simbad

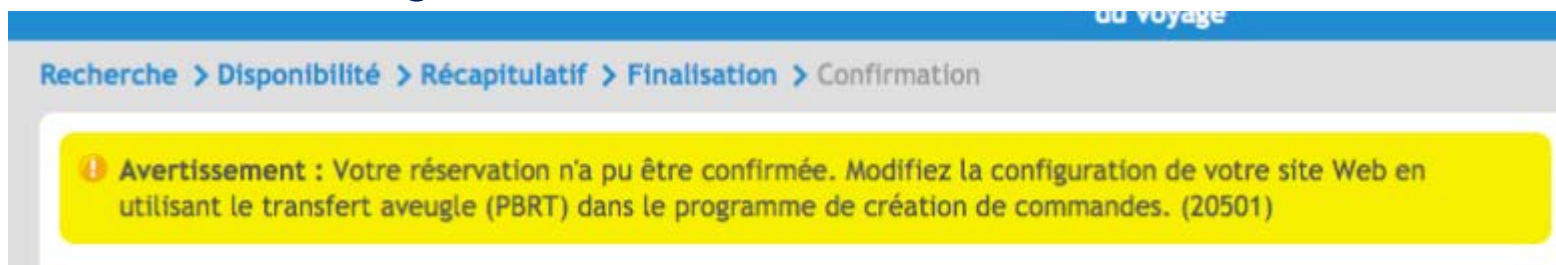
<http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/enligne.htm>

- ❑ N'hésitez pas à faire remonter les problèmes de prix sur les devis fournis soit:
 - Via le lien ci-dessus
 - achats@cnrs-dir.fr

10 – Messages d’erreur

On peut encore rencontrer aujourd’hui 2 types de messages d’erreurs:

1/ Transfert aveugle PBRT



Dans la majorité des cas, cette erreur se produit lorsqu’en fin de réservation pour un vol, l’agent renseigne l’initiale de son second prénom ou son second prénom.

10 – Messages d’erreur

Transfert aveugle PBRT

* Indique le(s) champ(s) obligatoire(s)

Nom du voyage

Motif du voyage Recherche

Motif du voyage (description détaillée)

▼ **LAURENCE ANTUNES** Envoyer pour autorisation à : Sélectionnez un responsable ▼

Informations sur la réservation

Pour les vols depuis/vers/via les États-Unis, je confirme l'exactitude des informations personnelles. [Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

Initiale du deuxième prénom ou deuxième prénom

Sexe

Date de naissance

Mode de paiement

Paiement du billet d'avion Facturer la société...

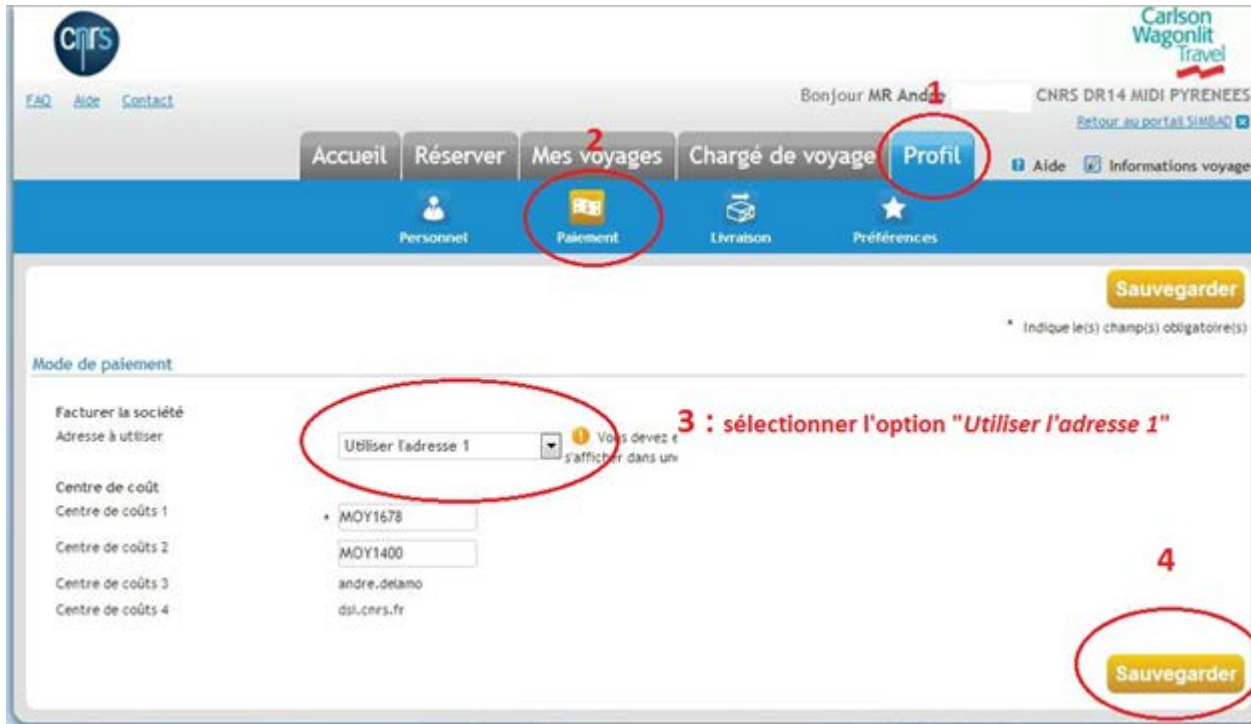
Centre de coût Centre de coûts 1 *

Il ne faut surtout pas renseigner ce champs !

10 – Messages d'erreur

2/ Utiliser adresse 1

- Erreur : Veuillez renseigner la première ligne de l'adresse du profil utilisateur (obligatoire). (1711)
- Erreur : Veuillez indiquer le nom de la ville dans l'adresse du profil utilisateur (obligatoire). (1714)
- Erreur : Veuillez indiquer le nom du pays dans l'adresse du profil utilisateur (obligatoire). (1717)



The screenshot shows the user profile page for 'MR And1' on the 'Portail Simbad'. The 'Profil' tab is selected, and the 'Mode de paiement' section is visible. The 'Adresse à utiliser' dropdown menu is set to 'Utiliser l'adresse 1', which is circled in red and labeled '2'. A red circle labeled '1' highlights the user's name in the top right. A red circle labeled '3' highlights the dropdown menu with the text '3 : sélectionner l'option "Utiliser l'adresse 1"'. A red circle labeled '4' highlights the 'Sauvegarder' button at the bottom right. The page also features a 'Personnel' tab, a 'Païement' icon, and a 'Livraison' icon.

11 – Référents missions

- ❑ N'hésitez pas à vous rapprocher des référents missions de votre délégation.
- ❑ Ce sont des experts, ils sauront vous aider ou vous aiguiller vers le bon interlocuteur.
- ❑ Vous ne connaissez pas votre référent missions ?

http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/fichiers/referents_missions.pdf

12 – Aide

❑ Vous rencontrez un problème de:

- Navigation dans l'outil
- Comment réserver un voyage dans l'outil
- Insatisfaction du résultat de la recherche (tarif, horaire)
- Problème de validation

→ Contacter l'assistance CWT au 01 77 53 50 15 taper 2 ou onlinesupport.ecenterbelfort.fr@contactcwt.com

❑ Vous rencontrez un problème de :

- Connexion à l'outil
- Profils
- Attribution de rôle

→ Contacter l'assistance utilisateurs du CNRS

Formulaire de demande d'aide en ligne :

<https://support.dsi.cnrs.fr/webassistance/index.asp?prod=6063>

Ou assistance@dsi.cnrs.fr ou par tél. 05 62 24 25 31