

# Guide de procédures

**Mise à jour faite le 29/03**

# SOMMAIRE

- **Votre agence** – [page 3](#)
- **Le profil voyageur** – [page 4](#)
- **Choix du mode de réservation** – [page 5](#)
- **Le process online SIMBAD Transport** – [page 6 à 11](#)
- **Synoptique Online** – [page 12](#)
- **Aide sur les outils** - [page 13](#)
- **Le process offline (agence)** – [page 14 à 15](#)
- **Synoptique Offline** – [page 16](#)
- **Modalités de livraisons** - [page 17](#)
- **Les urgences** – [page 18](#)
- **Personnes à mobilité réduite** – [page 19](#)
- **Les modifications/annulations** – [page 20](#)
- **Les remboursements** – [page 21](#)
- **L'itinéraire CWT** – [page 22 à 25](#)
- **Visas** – [page 26](#)
- **Assurance** - [page 27 à 30](#)
- **Le traitement des réclamations (SRC)** – [page 31](#)
- **La politique voyages du CNRS** – [page 32](#)
- **Administratif** – [page 33 à 34](#)
- **Réservations Lowcost** – [page 35 à 37](#)
- **Billets à titre personnel** – [page 38](#)

# VOTRE AGENCE

## CARLSON WAGONLIT TRAVEL

### CSCR NANTERRE

Immeuble EUREKA – 17/19 rue Ernest Renan  
92000 NANTERRE



**Téléphone : 01 77 53 50 15**

**(taper 1/Réservation ... 2/Help Desk Simbad Transport...  
3/Admin ... 4/Visa – Groupes)**

**Fax : 01 73 44 29 74**

**Email : [cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com](mailto:cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com)**

**Service comptabilité: [admincns.cscnanterre.fr@contactcwt.com](mailto:admincns.cscnanterre.fr@contactcwt.com)**

**Responsable pôle grands comptes : Béatrice Lecomte**

**Responsable équipe : Virginie Dujardin**

**Equipe dédiée de 13 personnes à votre service**

Horaires d'ouverture

**Lundi au Vendredi 8h30 à 19H00 . Equipe dédiée de 9h à 18h00.**

# Profil Voyageur



## ■ Petits Rappels

- ▣ **Mise à jour** : se fait toujours dans SIMBAD
- ▣ **Renouvellement ou création de carte d'abonnement** : ne pas oublier d'insérer le n° et la date d'expiration
- ▣ **Date de naissance** : obligatoire pour les e-billet SNCF
- ▣ **N° de téléphone portable** : pour votre confort , indispensable en cas de grève ou de modification d'horaire, de porte, ...

# Choix du mode de réservation



## Deux possibilités :

- Réservation **ONLINE** via **SIMBAD Transport** pour tous les **voyages simples et non urgents** ➡ **à privilégier**
  - ▶ Voyages Aller ou Aller / Retour sur une même origine/destination.
  - ▶ Prestation : air, fer ( hors trains étrangers , ex : Deutsche Bahn), voiture, assurance
  - ▶ Voyages SNCF de moins de 6 voyageurs
  - ▶ Low cost ( sauf Ryanair)
- Réservation **OFFLINE** via l'agence de Nanterre **pour les voyages complexes et/ou urgents**
  - ▶ Voyages avec plus de 2 segments de vols, urgences et modifications après l'émission des billets.
  - ▶ Demande de renouvellement ou de création de carte d'abonnement
  - ▶ Demande de réservation pour les personnes à mobilité réduite
  - ▶ Lowcost Ryanair
  - ▶ Demandes de groupes
  - ▶ Pour une meilleure gestion de vos commandes, merci de privilégier en priorité SIMBAD devis ( prévu fin novembre) ou l'email

# Le portail Simbad

The screenshot shows the Simbad portal interface. At the top left is the CNRS logo with the tagline 'dépasser les frontières'. A search bar contains the text 'Rechercher' and 'ok'. To the right, navigation links include 'Le CNRS', 'Annuaire', 'Mots-Clefs CNRS', and 'Autres sites'. A banner at the top right reads 'Des achats pour la science' and 'Centre national de la recherche scientifique'. A left sidebar contains a menu with items: 'Accueil administration', 'Présentation de la direction', 'Documentation juridique de référence', 'Informations pratiques', 'Marchés et opportunités', 'Simbad Déplacements', 'Liens utiles', 'Intranet achats', and a search field for the administration site. The main content area features the 'Simbad ...toutes les infos' logo. Below it are two boxes: 'Accès au portail Simbad' with a button and a list of services (Transport, Hébergement, Missions à l'étranger), and '1ère connexion' with a numbered list of steps (1. Obtenir son nouveau mot de passe, 2. Modifier son profil). A green arrow points from a yellow callout box to the 'Accès au portail Simbad' button. Below these boxes is a section titled 'Les informations pratiques : la documentation' with sub-sections for 'Infos transports' and 'Infos hébergements', each containing a list of links. A right sidebar titled 'Les actus de Simbad' contains a link for 'Nouveaux frais d'agence' and 'En savoir plus...'. A yellow callout box with a green border contains the text 'Pour accéder au portail Simbad, cliquer ici'.

Pour accéder au portail Simbad, cliquer ici

# Authentification Janus

**crs** | **JANUS**  
dépasser les frontières

Janus - Gestion des identités [? Aide](#)

*Vous devez vous authentifier pour accéder à l'application*

E-mail:  ?

Mot de passe:  ?

**SE CONNECTER**

*[Demander ou changer un mot de passe](#)*

# Accès aux outils de réservations en ligne



**Pour les chargés de voyages**

**Formulaire assistance informatique**



### ✈ Transport

Réserver un billet d'avion  
Réserver un billet de train  
Louer un véhicule

[Besoin d'aide ?](#)

**Pour réserver un voyage, cliquer ici**

### Hébergement

Réserver une nuitée d'hôtel en France métropolitaine

[Besoin d'aide ?](#)

### 🌐 Missions à l'étranger

Renseigner les données obligatoires pour tous les déplacements à l'étranger



# Page d'accueil outil de réservations

RETOUR AU PORTAL SIMBADU

Accueil Réserver Mes voyages Chargé de voyage Profil Aide Information

**Liens pratiques**

- [Cartes](#)
- [Météo](#)
- [Infos santé & visa](#)
- [Informations sur le voyage](#)

**Dossiers de voyage**

- Réserver**
  - [Nouveau déplacement](#)
- Mes voyages**
  - [Afficher et/ou modifier des voyages existants](#)
- Profil**
  - [Modifier votre dossier personnel](#)

**Recherche rapide**

Avion Train Avion/Train Voiture

De

À

Départ Février 02 Heure 08:00

Retour Février 03 Heure 08:00

Motif du voyage : Recherche

Voyages directs uniquement

[Recherche détaillée](#)

Recherche par horaire Recherche par tarif

**Voyages en attente**

Mon voyage

Aucun voyage en attente

Etat de la réservation

**Voyages exigeant mon autorisation**

[Jean-Marie Boivent - 25-03-2013 - LYON ST EXUPERY APT - GARE TGV](#)

**Vos voyages en attente**

**Pour les valideurs, un accès direct aux voyages en attente de validation**

# Réservation **ONLINE** pour les voyages simples et non urgents



**Simbad  
Transport**



## ■ Connexion à Simbad transport

## ■ Outil « ONLINE »

- ▶ Détection d'opportunités tarifaires
- ▶ Accès aux tarifs préférentiels du CNRS CWT et publics
- ▶ Respect de la politique Voyage

## ■ Réservation

- ▶ Choix des éléments de réservation
- ▶ Simbad Transport génère automatiquement un e-mail de confirmation de la réservation au voyageur et au chargé de voyages

## ■ Emission – Facturation -Livraison

- ▶ Emission des billets
- ▶ Réception de l'itinéraire

# Réservation On Line



## ■ RESERVATION

- ▣ 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.

## ■ DELAIS ( réservation + validation)

- ▣ Le voyageur ou le chargé de voyages peut passer une commande jusqu'à **03 heures ouvrées** (horaires agence : 09h00-18h00) avant le départ  
Exemple : pour un départ le lundi à 7h00, la demande doit être faite au plus tard le vendredi à 14h59.

## ■ DATE LIMITE D'EMISSION

- ▣ Attention à bien respecter la date limite d'émission fixée par les compagnies dans le cadre de la validation

Exemple : si la date limite est fixée au samedi 8H , la validation devra avoir lieu au plus tard le vendredi avant **14H59** , soit respect des horaires d'ouverture de l'agence.

# Synoptique Online

## Réservation

- Dossier réservé sur Simbad Transport

## Confirmation

- Envoi de la confirmation du dossier à la personne ayant effectué la réservation

## Billet + facture

- Envoi du billet au voyageur
- Envoi de la facture au valideur

# Besoin d'Aide à la navigation sur Simbad



## ■ Assistance CWT dans Simbad Transport

- Navigation dans l'outil
- Comment réserver un voyage dans l'outil
- Problème de recherche de voyage non aboutie
- Insatisfaction du résultat de la recherche (pas le train ou le vol souhaité)
- Problème de validation

▶ **Tél** : 01 77 53 50 15 taper 2

▶ **Adresse email**: [onlinesupport.ecenterbelfort.fr@contactcwt.com](mailto:onlinesupport.ecenterbelfort.fr@contactcwt.com)

**Service ouvert du lundi au vendredi de 09H00 à 18H00**

## ■ Assistance DSI pour les problèmes dans le portail Simbad ([www.simbad.cnrs.fr](http://www.simbad.cnrs.fr))



- Problème de connexion
- Problème de profils
- Problème d'attribution de rôle

**Comment contacter l'Assistance aux utilisateurs du CNRS :**

▶ **Formulaire de demande d'aide en ligne** :  
<https://support.dsi.cnrs.fr/webassistance/index.asp?prod=6063>

▶ **Adresse email** : [assistance@dsi.cnrs.fr](mailto:assistance@dsi.cnrs.fr)

▶ **Tél** . : 05 62 24 25 31

**Service ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30**

# Réservation **OFFLINE** pour les voyages complexes et/ou urgents



Demande de réservation

Carlson  
Wagonlit  
Travel

Traitement de la commande  
Envoi de confirmation  
ou  
Envoi de propositions



Choix de proposition  
par retour

Carlson  
Wagonlit  
Travel



## ■ Demande de réservation

- ▶ Envoi de la demande de voyage par mail , fax ou téléphone, si urgence
- ▶ Précision des horaires, modes de transport, type de tarif et classe de réservation

## ■ Traitement et Expertise

- ▶ Outils de détection d'opportunités tarifaires (Value Pricer, Webfares)
- ▶ Accès aux tarifs préférentiels du CNRS, CWT et publics
- ▶ Respect de la politique Voyages: proposer le tarif le moins cher et un 2è tarif moins restrictif
- ▶ Réservation
- ▶ Contrôle qualité , Cahier d'économies
- ▶ Envoi de la confirmation ou de propositions tarifaires par mail

## ■ Validation de la Confirmation

- ▶ Réception et Choix de la proposition de l'agence
- ▶ Envoi obligatoire du bon de commande en indiquant le n° de dossier, les éléments de facturation et le tarif choisi par mail

## ■ Emission – Facturation – Livraisons

- ▶ Emission immédiate

# La Demande de Réservation OFFLINE



## ■ Demande de réservation

- ▶ Mail, fax ou téléphone

## ■ Proposition CWT – Itinéraire

- ▶ Délai de réponse
  - ▶ **24h maximum -> voyages simples**
  - ▶ **48h maximum -> voyage complexes**
- ▶ CWT envoie une confirmation du dossier par mail détaillant :
  - ▶ l'itinéraire
  - ▶ le tarif réservé (conformément à la demande du voyageur) et les conditions de vente
  - ▶ Deux contre-propositions non réservées possibles dans le cadre de la politique voyages du CNRS
  - ▶ la date prévue d'émission imposée par le tarif et/ou le transporteur

## ■ Confirmation par le CNRS

- ▶ Validation de la proposition CWT
  - ▶ Envoyer le bon de commande par email à l'agence en notant le n° de dossier, le tarif choisi et les éléments de facturation.
  - ▶ Validation = Emission immédiate (veuillez apporter toute attention à la date limite d'émission indiquée sur l'itinéraire pour éviter les annulations des réservations aériennes et ferroviaires).

## ■ Emission et Facturation

# Synoptique Offline

## Réservation

- Dossier réservé par téléphone ou mail

## Confirmation Agence

- Envoi de la confirmation du dossier à la personne ayant effectué la réservation, accompagnée de deux contre propositions si applicable

## Confirmation Client

- Envoi du bon de commande accompagné des éléments de facturation (nom du valideur, code unité, numéro de commande)

## Billet + facture

- Envoi du billet au voyageur
- Envoi de la facture au valideur



# Modalités de livraison de billets



	Délai classique avant le départ en mission	Délai d'urgence avant le départ en mission	Coût TTC
<b>AVION</b> Billet électronique	24H00	H-6	0,00 €
<b>TRAIN</b> Billet électronique	24H00	H-6	0,00 €
<b>Retrait du billet à la borne libre service</b>			
<b>TRAIN</b> e-billet	24H00	H-6	0,00 €
<b>Impression du billet sur papier libre, si carte Grand Voyageur aucune impression nécessaire</b>			
<b>TRAIN</b> Billet papier Solution peu recommandée hors lignes non éligibles e-billet			
<b>Envoi Chronopost</b>	72H00	72H00	Selon tarif en vigueur
<b>Envoi lettre suivi</b>			

# Urgences (Offline)

## ■ DEFINITION

- ▶ Voyages dont le départ est à H-3

## ■ COMMENT RESERVER UNE URGENCE ?

- ▶ Contacter l'agence par téléphone au : 01 77 53 50 15
- ▶ Envoi du bon de commande par mail : [cnrs.cscnanterre.fr@contactcwt.com](mailto:cnrs.cscnanterre.fr@contactcwt.com)

## ■ Attention aux commandes après 18h30 :

- ▶ Prévenir l'agence par téléphone en plus de l'envoi du bon de commande par mail.

## ■ LIVRAISON

- ▶ Billet électronique (avion) ou e-billet ( SNCF)

# Personne à mobilité réduite

- **Toute demande de réservation nécessitant une assistance spéciale lors d'un voyage , doit passer obligatoirement par l'agence offline**
- **Préciser le type d'assistance nécessaire sur votre demande de voyage**

# Modifications et annulations (Online et Offline)



## ■ Voyages réservés sur Simbad Transport (online)

- ▣ Avant émission du billet
  - ▣ Modification/Annulation dans Simbad Transport
- ▣ Après émission du billet
  - ▣ Modification/Annulation auprès de l'agence : renvoyer l'itinéraire à [cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com](mailto:cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com) en conservant l'objet et en ajoutant « modification » ou « annulation » devant.

## ■ Voyages réservés auprès de l'agence (offline)

- ▣ Modification/Annulation auprès de l'agence : renvoyer l'itinéraire à [cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com](mailto:cns.cscnanterre.fr@contactcwt.com) en conservant l'objet et en ajoutant « modification » ou « annulation » devant.

## ■ Voyages urgents (offline)

- ▣ Directement par téléphone auprès de l'agence
- ▣ Mail de modification/annulation comme indiqué ci-dessus en parallèle

## ■ Qui contacter en-dehors des heures d'ouvertures de l'agence :

- ▣ La SNCF au 3635 ou au **0892 891 892** pour les porteurs de carte « Grand Voyageur »

**Attention :** Les billets papiers doivent impérativement être envoyés à l'agence de Nanterre

- ▣ Billets d'avion, Locations de véhicules : contacter directement les prestataires concernés

# Remboursements (Online et Offline)

selon conditions de remboursement du billet



## ■ Si demande express 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.

# L'itinéraire CWT

Ne répondez pas svp à ce courrier électronique.

Pour toute question veuillez contacter votre agence CWT à l'adresse ci-dessous. Si le contenu ou le courriel ne s'affiche pas correctement veuillez cliquer [ici](#).



Votre Itinéraire

[AFFICHER VOTRE ITINÉRAIRE EN LIGNE]

Votre voyage du 29/01/2011

Référence du dossier: **8RIIWM** Date: **28/01/2011**

Voyageur	<b>Mr Laurent DOUBLE</b>	<b>STATUT DU VOYAGE</b> Confirmation de l'émission avant le 14JAM
Service	<b>CSCR LYON</b>	<b>Vol Confirmé</b>
Center	Imm le Britannia 20 Blvd E. Dervelle 69432 Lyon Cedex 03	<b>Hôtel</b> Aucun
Téléphone	+33 1 77 53 76 05	<b>Rail</b> Aucun
Service d'urgence	+44 208 757 90 00* *des frais de service supplémentaires peuvent être appliqués	<b>Voiture</b> Aucun
Fax	+33 1 76 72 94 89	
Email	<a href="mailto:grenadines.tcdyon.fr@contactcwt.com">grenadines.tcdyon.fr@contactcwt.com</a>	

#### ▲ TRAVEL DOCUMENTS REQUIRED FOR YOUR TRIP

You will need a valid passport and should check the required validity period. You may need a visa for this trip if you are not a U.S. citizen or traveling under the Visa Waiver Program (VWP). Eligibility to the VWP is subject to conditions such as nationality and duration of your stay. Find more information at <http://travel.state.gov/visa>. In case of doubt, we recommend you contact appropriate authorities. A valid Electronic System for Travel Authorization is now mandatory prior to boarding a carrier to travel by air or sea to the U.S. under the VWP. Find more details about ESTA and apply online at <https://esta.dhs.gov/esta>

#### ▲ IMPORTANT INFORMATION

Before your departure, you must provide to the airline Advanced Passenger Information (API) which may include personal information (nationality, date of birth), detailed passport information (number, expiration date, country of issuance) and information about your first night stay (hotel name and address). Please consult the airline website for recommendations on how to provide this information.  
Ce document reflète le dernier statut de votre réservation.  
Nous vous recommandons de vérifier au plus vite que votre itinéraire correspond bien à la totalité de votre demande Voyage.

**LE TRAINS A/R NE PEUVENT PLUS ETRE RESERVES DANS LE CADRE DU TGV AIR CAR COMPLETS - CE SERONT DONC DES BILLETS SANS A PART DE PLUS LE TARIF AERIEUX CHANGE CE JOUR COMME DE VOUS L'AVEZ ANNONCE VENDREDI DERNIER. VEUILLEZ TROUVER CI DESSOUS LES NOUVELLES CONDITIONS**

sam. 29 janvier, 2011

Billet électronique 057-1690802453 / Réf. Compagnie (check-in) 8RIIWM

	<b>Vol AIR FRANCE AF74</b>		
DÉPART	<b>Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal 2E)</b>	ARRIVÉE	<b>Los Angeles (LAX - Terminal 2)</b>
	16:30 - 29/01/2011		19:00 - 29/01/2011
	Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement		

Statut de la Réservation	Confirmé
Classe	Economy (T)
Siège	43C
Équipement	Boeing 777-300er Passenger
Durée	11:30 (Sans arrêt)
Repas disponible	OUI
Carte Frequent Flyer	-

ven. 04 février, 2011

Billet électronique 057-1690802453 / Réf. Compagnie (check-in) 8RIIWM

	<b>Vol AIR FRANCE AF73</b>		
DÉPART	<b>Los Angeles (LAX - Terminal 2)</b>	ARRIVÉE	<b>Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal 2E)</b>
	21:40 - 04/02/2011		17:15 - 05/02/2011
	Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement		

Statut de la Réservation	Confirmé
Classe	Economy (T)

## ■ Design clair, pour une utilisation plus aisée

- ▶ Concis, pratique à lire et à imprimer

## ■ Les informations prioritaires sont en en-tête du document

- ▶ Lecture facilitée du statut de la réservation, à la fois pour les voyageurs et pour les organisateurs

## ■ Signalement des changements de réservation

- ▶ Facilitant la compréhension des voyageurs et des organisateurs

## ■ Un accès multicanal

- ▶ Permettant aussi aux voyageurs de visualiser leurs documents sur la plupart des téléphones mobiles et PDA\*

## ■ Si renvoi de l'itinéraire à l'agence pour annulation ou modification

→ Faites un transfert de l'itinéraire à [cnsr.cscanterre.fr@contactcwt.com](mailto:cnsr.cscanterre.fr@contactcwt.com)



# L'affichage est amélioré en fonction de la pertinence des informations pour le voyageur

## 1. Affichage du statut de la réservation en en-tête de l'e-mail



### YOUR TRIP IS NOW FULLY CONFIRMED

**E-Ticket Issued**  
BA: 123-1234567890

**Hotel Confirmation**  
Hilton: 12345678

**Car Confirmation**  
National Car Rental 1234567890

## 2. Mise en évidence des messages principaux provenant des conseillers voyages

**LE TRAINS A/R NE PEUVENT PLUS ETRE RESERVES DANS LE CADRE DU TGV AIR CAR COMPLETS - CE SERONT DONC DES BILLETS SNCF A PART DE PLUS LE TARIF AERIEN CHANGE CE JOUR COMME JE VOUS L'AVEZ ANNONCE VENDREDI DERNIER VEUILLEZ TROUVER CI DESSOUS LES NOUVELLES CONDITIONS**

## 3. Les informations liées au trajet sont facilement identifiables

sam. 29 janvier, 2011 Billet électronique 057-1690802453 /Réf. Compagnie (check-in) **BRIIWM**

	<b>Vol AIR FRANCE AF74</b>	
DÉPART	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal 2E)	ARRIVÉE Los Angeles (LAX - Terminal 2)
	16:30 - 29/01/2011	19:00 - 29/01/2011
<b>Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement</b>		

Statut de la Réserve:  
Statut de la Réserve:  
Statut de la Réserve:  
Statut de la Réserve:  
Statut de la Réserve:  
Statut de la Réserve:

**Confirmé**  
Economy (Y)

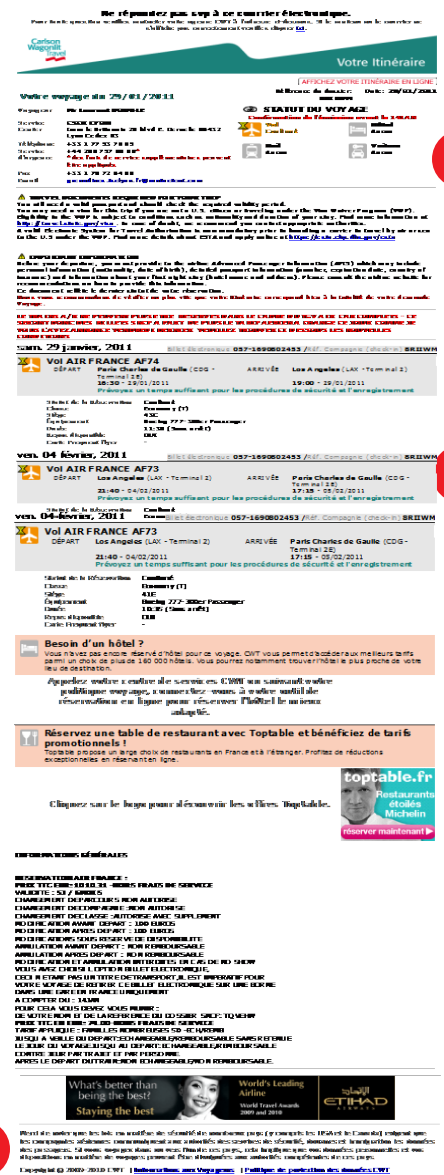
**Boeing 777-300ER** Passenger  
1:1:30 (Sans arrêt)

OOI

Carte: Frequent flyer

## 4. Affichage optimisé des notations pour l'impression

Merci de noter que les lois en matière de sécurité de nombreux pays (y compris les USA et le Canada) exigent que les compagnies aériennes communiquent aux autorités des services de sécurité, douanes et immigration les données des passagers. Si vous voyagez dans ou vers l'un de ces pays, cela implique que vos données personnelles et vos dispositions en matière de voyages peuvent être divulguées aux autorités compétentes de ces pays.



# Bonne lisibilité du processus de réservation par l'affichage nouveaux textes et icones

Please do not respond to this email. For any question, contact your CWT agency at the address below.

**Carlson Wagonlit Travel**

**Your Itinerary** [\[VIEW YOUR ITINERARY ONLINE\]](#)

**Trip to San Francisco on 19/08/2007** Trip locator: 13135A Date: October 10, 2007

Traveler: Mr John Smith  
Agent: CWT NYC New York  
Carlson Wagonlit  
300 Park Avenue  
New York, NY 10011  
Direct: +1-212-335-2030  
Emergency service: +1-800-315-0375\*  
Fax: +1-800-315-0375  
Email: [asorensen@carlsonwagonlit.com](mailto:asorensen@carlsonwagonlit.com)

**QUICK ITINERARY STATUS**  
TICKETS WILL BE ISSUED ON 31/08/07

Flight Waitlisted Hotel None  
Rail None Car Confirmed

This document reflects the latest status of your booking. Only substantial changes are highlighted.

**DEAR MISTER SMITH THERE WAS NO ROOM LEFT ON CONTINENTAL SO I BOOKED YOU WITH UNITED - ANGELINA**

**19 August 2007** Airline record locator 456345

**2** **4** **3**

**Flight United Airlines UA7083 (Waitlisted)**  
DEPARTURE 09:15 - 19/08/2007 St Paul (Terminal 1)  
ARRIVAL 12:05 - 19/08/2007 New York / Kennedy (Terminal 1)  
Please allow for sufficient time for check-in and security procedures

Booking status: Waitlisted (ticket will be automatically issued on 31/08/07)  
Class: Business  
Seat: 12-A  
Equipment: Boeing 777  
Duration: 03:50 (non-stop)  
Meal: Yes  
Frequent flyer card: 1253632

**Train EUROSTAR 9F9114** **THIS TRAIN HAS BEEN CANCELLED**  
DEPARTURE Brussels Midi Rail Station  
ARRIVAL London St Pancras Rail Station  
09:05 - 19/08/2007 12:15 - 19/08/2007

**21 August 2007** Confirmation 042352533

**2** **Car National Car Rental**  
PICK-UP 14:40 - 21/08/2007  
AIRPORT, NEWARK, NJ  
DROPOFF 12:40 - 21/08/2007  
AIRPORT, NEWARK, NJ  
Tel +1 (212) 840-9222

Booking status: Confirmed  
Car Type: Intermediate  
Mileage allowance: 100 miles/day  
Driver: MR JOHN SMITH  
Rate: USD 62.00/day  
Corporate Account: CWTNYA  
Discount code: ACV4523  
Membership ID: -

**GENERAL INFORMATION**  
PASSPORT AND VISA INFORMATION TRAVELLERS NATIONALITY: BRITISH  
IS A VALID PASSPORT HELD: YES + MORE THAN 6 MONTHS LEFT  
VISA CHECK: UNITED STATES ISSUED ON ARRIVAL  
ESTA RCVD: YES  
APIS REQD: BE PREPARED TO PROVIDE ADDITIONAL DATA NOT CONTAINED IN YOUR PASSPORT AND A FIRST NIGHT STAY ADDRESS ON CHECK IN

THIS FARE WILL BE ISSUED AS AN E TICKET

USE YOUR AIRLINE OR CREDIT CARD TO IDENTIFY YOUR BOOKING  
TO THE E TKT MACHINE OR CHECK IN AGENT AT THE AIRPORT

**CWT Travel Management Institute**

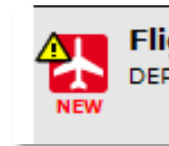
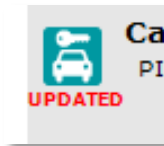
Please note that the security laws of many countries (such as the US and Canada) require airlines to give security, customs and immigration authorities access to passenger data. Should you be travelling to one of these countries, this means that your personal data and your travel arrangements may be disclosed to the relevant authorities in these countries.

Copyright © 2008-2009 CWT

1. L'émission des tickets est clair.

**QUICK ITINERARY STATUS**  
TICKETS WILL BE ISSUED ON 31/08/07

2. L'ajout ou la suppression d'un élément de la réservation est signalé



3. L'annulation d'une partie du voyage est notifiée

**Train EUROSTAR 9F9114** **THIS TRAIN HAS BEEN CANCELLED**  
DEPARTURE Brussels Midi Rail Station  
ARRIVAL London St Pancras Rail Station  
09:05 - 19/08/2007 12:15 - 19/08/2007

4. Les éléments n'ayant pas encore été complètement confirmés sont signalés par un icône

**19 August 2007** Airline record locator 456345

**4** **Flight United Airlines UA7083 (Waitlisted)**  
DEPARTURE Minneapolis / St Paul (Terminal 1)  
ARRIVAL New York / Kennedy (Terminal 1)  
09:15 - 19/08/2007 12:05 - 19/08/2007  
Please allow for sufficient time for check-in and security procedures



# Les outils de messagerie compatibles avec l'itinéraire CWT

		CWT Itinerary 15below
<b>Desktop email clients</b>		
<b>IBM Lotus Notes</b>		
7	PC	Non
8	PC	Oui
8.5	PC	Oui
<b>Microsoft Outlook</b>		
2003	PC	Non
2007	PC	Oui
2010	PC	Oui
<b>Mobile email clients</b>		
<b>Apple iPhone</b>		
iOS 1		Non
iOS 2		Non
iOS 3		Oui
iOS 4	iPhone 3G	Oui
iOS 5	iPhone 4	Oui
<b>Google Android</b>		
2.2		Oui
2.3		Oui
3.1		Oui
3.2		Oui
4.0		Oui
4.0.3		Oui
4.1		Oui
<b>Microsoft Windows Phone</b>		
7		
<b>RIM Blackberry</b>		
5.0		Oui
6.0		Oui
7.0		Oui
7.1		Oui
<b>Webmail clients</b>		
Microsoft Outlook Web Access	PC	
Gmail on Internet Explorer 9	PC	Targeted
Gmail on Firefox 13	PC	Targeted

# VISAS



## ■ CHOIX ENTRE 2 PRESTATAIRES

### ❑ VISA DE VOYAGES

<http://www.visasdevoyages.com/>

Tél : 01 44 70 79 79

Mail : [info@visasdevoyages.com](mailto:info@visasdevoyages.com)

Les agents CNRS contactent directement la société Visa de Voyages qui établit un devis.

Suite à l'acceptation du devis, le bon de commande, libellé au nom de CWT, est envoyé à Visa de Voyages ainsi que le passeport et les différents documents nécessaires à l'établissement du visa.

Vous serez uniquement contacté par l'agence en cas de problème.

# Assurance : pack Imprévu

- **Europe Assistance garantit les missions dans les cas suivants:**

- Annulation de voyage
- Transport manqué
- Retard de transport
- Correspondance manquée
- Vol, perte ou dommages aux bagages
- Reconstitution des papiers d'identité
- Retard de livraison de bagages

■ Vous trouverez le détail des prestations à l'adresse suivante :  
<http://www.dgdr.cnrs.fr/intranetachats/missions/assurance.htm>

# Assurance : comment la réserver dans Simbad Transport ?

Préférence siège

Préférence repas

**Champs de personnalisation**

Adresse Livraison à compléter que pour

Nom du destinataire

Adresse préciser rue bâtiment etc

Code postal

Ville

Numéro de contrat européen

ATTENTION ASSURANCE VALABLE

Assurance

**L'assurance est sélectionnée à la fin de la réservation**

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

[Retour](#) [Envoyer pour autorisation](#)

# Assurance : déclaration de sinistre



- La déclaration de sinistre est disponible à l'adresse suivante:

<http://www.dgdr.cnrs.fr/intranetachats/missions/assurance.htm>

# Assurance : locations de voitures



- **En France : les options suivantes peuvent être incluses selon les loueurs**
  - ▣ **Pack light / Pack ville** : rachat partiel en cas de vol et de collision , nombre de kilomètres limités entre 150 et 250 km / jour avec un maximum de 1500 à 2500 km / mois
  - ▣ **Pack complet** : kilomètres illimités , rachat total en cas de vol et de collision
  
- **A l'étranger**
  - ▣ Nombre de kilomètres illimités, rachat total ou partiel selon pays en cas de vol et de collision



**Ces informations sont données à titre indicatif, vérifiez systématiquement les conditions de ventes.**

Il est fortement recommandé de contracter une assurance tous risques !

# Traitement des réclamations (après-vente)



- **Contactez votre référent missions avant tout envoi via :**

[http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/fichiers/referents\\_missions.pdf](http://www.dgdr.cnrs.fr/achats/agence/fichiers/referents_missions.pdf)

- **SUPPORT**

- ▶ Pour accéder au formulaire, se connecter à l'adresse suivante ou via **SIMBAD Réclamations**

[http://www.cwt-survey.com/France/reclamation\\_cnrs/questionnaire.htm](http://www.cwt-survey.com/France/reclamation_cnrs/questionnaire.htm)

- **Quand l'utiliser ?**

- ▶ Pour des plaintes, des préoccupations, des compliments et des remerciements par rapport à un voyage terminé uniquement.

- **LE TRAITEMENT PAR CWT**

- ▶ Envoi d'un accusé de réception sous 48H
- ▶ Si responsabilité CWT : Réponse sous 7 jours calendaires
- ▶ Si responsabilité Client : Réponse sous 10 Jours calendaires
- ▶ Si autres responsabilités (client, fournisseur, outil en ligne ou neutre) : réponse sous 30 jours calendaires.
- ➔ Dans ces cas-là, un mail d'information est envoyé dans les 72h pour indiquer l'action qui est en cours.
- ➔ **Date limite d'envoi des réclamations/litiges au SRC :**

- ▶ Rail , voiture : délai inférieur à deux mois
- ▶ Aérien : délai inférieur à un an

# Politique Voyage du CNRS

## ■ AIR



- ▶ Contrat AIR France
- ▶ Programme de fidélité Star Alliance
- ▶ Toutes classes autorisées **cependant la classe économique est à privilégier**

## ■ TRAIN



- ▶ Contrat SNCF, THALYS, LYRIA, EUROSTAR
- ▶ 2<sup>nd</sup>e et 1<sup>ère</sup> classes autorisées **cependant la seconde classe est à privilégier**

## ■ VOITURES



- ▶ Pas de contrat CNRS
- ▶ Catégories autorisées (chez National Citer, Hertz et AVIS uniquement, les autres loueurs sont non-conformes): Economique (cat. B) et Compact (cat. C) conformes
- ▶ Bon plein crédit agence

■ **HOTELS** : n'est pas compris pas dans le marché CNRS / CWT



# Administratif

- 19 comptes de facturation – 19 cartes logées Amex
  
- 3 références comptables
  - ▣ N° contrat (facultatif)
  - ▣ Code unité (obligatoire)
  - ▣ N° commande (obligatoire)
  - ▣ N° dossier de réservation
  
- Facturation dématérialisée : PDF signé
  
- Envoi systematique de la facture par mail au valideur

# Code Labintel dans le cadre « adresse de facturation de vos bons de commandes »

Adresse de livraison  
(A rappeler sur les bons de livraisons)

Direction Déléguée aux Achats  
1, place Aristide Briand  
92195 MEUDON CEDEX  
France

Adresse de facturation  
(A rappeler sur les factures)

**C.N.R.S.**  
Direction Déléguée aux Achats

**\*\*MOY1688\*\*** ←  
1, place Aristide Briand  
92195 MEUDON CEDEX  
France

(A rappeler sur bons de livraisons et factures)  
N° COM : L 02473 du 11/09/12

FRAM AGENCES  
3 rue du poids de l'huile  
31000 Toulouse  
France

Numéro client :  
**Délai de livraison** : 11/09/12  
 Numéro de marché : 00000187001/  
 Code origine : A0326001/1B3MOYSC  
 TVA intracommunautaire : FR 40180089013  
 Pour tout renseignement concernant la commande,  
 contacter : **TONACHELLA sylvie 01 45 07 50 52**

**Ordonnateur de la Dépense** : Le Délégué Régional  
1 place Aristide Briand 92195 MEUDON Cedex  
**Comptable Assignataire** : Agent Comptable Secondaire  
1 place Aristide Briand 92195 MEUDON Cedex

**Code Labintel de  
votre unité**

Qté	Désignation du matériel	Référence	P.U. HT	Taux Rem.	Prix H.T.
1,00					

# Comment effectuer une réservation pour un Low cost ? (1/3)



Modifier la recherche

Vol

PAR à TLS

Décembre 17 08:00

TLS à PAR

Décembre 17 18:00

Rechercher

Affichage de 1 résultat(s) sur 20

Guide de la matrice Plus d'infos

Afficher tous les détails

					ECO/NOFLEX EUR 45+	ECO/FLEX EUR 181+
+	07:45 09:10	Paris, Charles De Gaulle Toulouse, Blagnac	easyJet U2 3963 E	0 1h25	45	-

Afficher les résultats non sélectionnés

Retour Toulouse (TLS) à Paris (PAR) - 17-12-2012

Trop de résultats ? Appliquez des filtres

Affichage de 1 résultat(s) sur 29

Guide de la matrice Plus d'infos

Afficher tous les détails

					ECO/NOFLEX EUR 45+	ECO/FLEX EUR 310+
+	17:00 18:25	Toulouse, Blagnac Paris, Orly	easyJet U2 4028 E	0 1h25	45	-

Afficher les résultats non sélectionnés

Votre sélection.

Effacer votre sélection Afficher tous les détails

+	17-12-2012 07:45 09:10	Paris, Charles De Gaulle Toulouse, Blagnac	easyJet U2 3963 E	0 1h25	EUR 46.49
		ECO/NOFLEX - Economique avec restrictions			
+	17-12-2012 17:00 18:25	Toulouse, Blagnac Paris, Orly	easyJet U2 4028 E	0 1h25	EUR 44.49
		ECO/NOFLEX - Economique avec restrictions			
					EUR 90.98

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les bagages

# Comment effectuer une réservation pour un Low cost ? (2/3)



Enregistrer le modèle sous :

Sauvegarder



[Ajouter une voiture](#)



[Ajouter un train](#)

[Afficher tous les détails](#)

## ▼ Informations générales

Prix total du vol : 90.98 EUR

[Supprimer](#)



90.98 EUR RESERVATION WEB

[Supprimer](#)

<b>easyJet</b> easyJet 3963	17-12-2012	Paris (CDG - Charles De Gaulle) Toulouse (TLS - Blagnac)	Economique avec restrictions	07:45 - 09:10
<b>easyJet</b> easyJet 4028	17-12-2012	Toulouse (TLS - Blagnac) Paris (ORY - Orly)	Economique avec restrictions	17:00 - 18:25

[Afficher les détails](#)

Vol le moins cher : 90.98 EUR

Prix total du voyage : 90.98 EUR \*

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

[Supprimer le voyage](#)

[Finaliser le voyage](#)

# Comment effectuer une réservation pour un Low cost ? (3/3)



le modèle sous :

Prénom \*   
Nom de famille \*   
Date de naissance     
Téléphone professionnel \*   
Adresse e-mail principale \*   
Vérifier l'adresse électronique secondaire   
Nom du voyage   
Motif du voyage Recherche  
Motif du voyage (description détaillée)   
Remarque destinée à l'agence  
Remarque 1 :   
Remarque 2 :   
Remarque 3 :   
Envoyer pour autorisation à :

**Guest Guest**

**Informations sur la réservation**

Bagages à enregistrer \*

**Mode de paiement**

Mode de paiement des réservations Web Utiliser Carte Web - Low Cost...  
Code de sécurité \*  [Quel est le code de sécurité ?](#)  
Centre de coût  
Centre de coûts 1 \*

Préférences, cartes et abonnements

**Attention au choix du valideur ! Le valideur est le payeur**

**Le code CVC ou cryptogramme est accessible pour les chargés de voyages dans le portail Simbad (voir page 8)**

# Billets à titre personnel

- Toute demande passera par le formulaire ci-dessous



Feuille Microsoft  
Office Excel 97-2003

- Règlement par carte de crédit

Celui-ci devra être communiqué exclusivement par téléphone

- Des frais de prestation de service seront appliqués