



GUIDE DES PROCEDURES

pour



Département Secteur Public **iAlbatros**

Date: 02/02/2016

Version: 1.0

1.Introduction

Ce document a pour objet la description des procédures particulières mises en œuvre pour Université Paris Nanterre (UPN).

L'Université Paris Nanterre, située à l'ouest de Paris, à proximité du centre d'affaires de « La Défense », est une université pluridisciplinaire qui accueille chaque année plus de 30 000 étudiants et qui couvre le large éventail des Lettres et des Langues, des Sciences Humaines et Sociales, des Sciences juridiques, économiques et de gestion, de la Technologie, de la Culture et des Arts, des Sciences de l'Information et de la Communication, et des Activités physiques et sportives.

Le marché débute le 03 avril 2017.

Toute dérogation à ce présent guide de procédure devra être approuvée par :

Mme Cécile SANTORO du Service Achat et Marchés (csantoro@u-paris10.fr) par courrier électronique uniquement (la trace écrite doit être gardée pour un audit *a posteriori*).

La responsable du compte UPN dans le centre d'appel de iAlbatros est Monika MAŁKA (monika.malka@ialbatros.com).



Tout utilisateur non inscrit demandant à utiliser le service doit être renvoyé vers le Service Dépenses (depenses@u-paris10.fr).

2.Informations générales

L'adresse URL dédiée : u-paris10.ialbatros.com

L'adresse e-mail dédiée : u-paris10.cc@ialbatros.com

Numéro de téléphone : 01 82 88 74 45

UP10 est configurée comme une société de deux niveaux . Le voyageur ou charge de voyage qui fait la réservation lorsque sa recherche doit choisir un centre pour lequel la réservation sera effectuée et facturée. La plupart des utilisateurs sont des voyageurs qui font les réservations qui sont ensuite soumises à l'approbation de l'approbateur. De plus, il y a des utilisateurs qui sont chargés de voyage ou les chargés de voyage et approbateurs.

Les factures (une facture par réservation) sont émises pour le centre et seront envoyées à l'adresse e-mail: (facturier@u-paris10.fr/service_financier_va@u-paris10.fr).

3. Politique voyage

Par défaut, les tarifs inférieurs à 150 euros HT sont présentés dans l'outil.

Vous avez la possibilité de manipuler les filtres afin de réserver jusqu'à 400 euros HT.

Au-dessus de 400 euros, une demande doit être adressée au Service Achat et Marchés.

Renseignements obligatoires pour l'approbation et la réservation offline:

- Centre
- Numéro bon de commande :(numérique, 45000 + 5 chiffres)

4. Attestations de passage hors marché

iAlbatros ne délivre pas les attestations de passage hors marché à l'UP10.

5. Utilisation du offline

La commande offline est réservée pour les cas suivants :

- réservation de groupe,
- urgences,
- d'une manière générale, tous les cas pour lesquels l'outil de réservation en ligne ne répond pas au besoin.

Un accompagnement à la réservation en ligne sera proposé à tout chargé de voyage faisant une demande offline pour une réservation simple (non groupe, non urgence, ...). La commande offline est accessible pour tout utilisateur, par courriel. Il faut en outre que le formulaire de réservation soit complet et en pièce jointe.

L'utilisation de la demande de réservation hôtelière est obligatoire (pièce jointe à la procédure).

Toute demande offline doit faire l'objet d'une trace écrite à envoyer à l'adresse suivante : u-paris10.cc@ialbatros.com

Toute demande par téléphone ne sera confirmée auprès de l'hôtel qu'à réception de la demande de réservation hôtelière.

Toute demande par mail n'utilisant pas la demande de réservation ne sera pas prise en compte.

Dans cette hypothèse un mail type sera envoyé au demandeur :



Mail type :

Bonjour,

Pour toutes vos demandes offlines, nous vous remercions de bien vouloir utiliser la demande de réservation hôtelière. Ce document est indispensable pour saisir correctement votre réservation et permettre une imputation comptable correcte ensuite.

Nous vous remercions pour votre compréhension.

Bien cordialement,

L'équipe iAlbatros

Pièce Jointe : <Formulaire de Réservation iAlbatros>

6. Frais

ONLINE

0 euros par réservation ONLINE. Idem pour les modifications et annulations.

OFFLINE

0 euros pour la réservation OFFLINE. Pas de frais supplémentaire perçus en cas d'annulation.

RESERVATIONS POUR LES GROUPE

Aucun frais de réservation n'est facturé pour les réservations de groupe.

Support

Les demandes d'assistance reçues par le centre d'appel ne sont pas facturées. Elles sont, en effet, comprises dans les prestations iAlbatros.

7. Facturation

Les factures (une facture par réservations) sont émises pour le centre et seront envoyées à l'adresse e-mail:

**Université Paris Nanterre,
Agence comptable
Service facturier - bâtiment F**
200 avenue de la République
92001 Nanterre cedex

SAUF pour :

Services ou composantes	Adresse de facturation
IUT VILLE d'AVRAY	IUT de VILLE d'AVRAY services financiers- 50, rue de Sèvres 92410 VILLE d'AVRAY
UFR Systèmes industriels et techniques de communication (SITEC)	IUT de VILLE d'AVRAY services financiers- 50, rue de Sèvres 92410 VILLE d'AVRAY

8. Réservations déjà négociées par le chargé de voyage

Le modèle économique d'iAlbatros repose sur la commission d'apporteur d'affaire versée par les hôteliers. Si un chargé de voyage de l'UP10 effectue une pré- réservation dans un établissement en fixant un tarif :

1. Nos agents, professionnels du voyage, ne peuvent plus négocier à la baisse, ni faire jouer la concurrence.
2. En général l'hôtel ne veut pas verser de commission à iAlbatros, certain que la vente est finalisée auprès du client final.

Le comité de pilotage du marché déplacements de l'AMUE a rédigé l'email suivant, qui sera envoyé au chargé de voyage :



Email type :

Madame, Monsieur,

Merci d'avoir contacté le centre d'appel iAlbatros pour votre réservation d'hôtel.

Dans le cadre de votre marché hébergement, il ne nous est pas possible de prendre en charge une réservation effectuée au préalable par vos soins auprès d'un hôtel spécifique, ni de vous appliquer le cas échéant les tarifs préférentiels issus de cette négociation.

Nous vous invitons à nous confier l'intégralité de la prestation.

Merci donc de bien vouloir nous envoyer votre demande de devis dûment remplie afin que nous procédions à une nouvelle réservation dans cet hôtel ou dans un autre établissement en cas d'indisponibilité, selon les conditions accordées par l'hôtel à iAlbatros.

Dans l'attente de votre retour, je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien cordialement,

9. Hôtels en demande

Un hôtel en demande est un hôtel dont la disponibilité n'est pas en ligne en temps réel. Un flux d'information est alors nécessaire entre iAlbatros et l'hôtelier.

En cas de rejet d'un hôtel en demande, le chargé de voyage est informé du rejet et doit faire une nouvelle réservation.

Le call center relance les hôtels ne confirmant pas la disponibilité (ou l'indisponibilité) 2 fois par jour.

Si malgré cela, la réservation reste toujours en statut « en demande » plus de 24 heures ouvrées, veuillez téléphoner au centre d'appel iAlbatros pour clarifier le statut de votre réservation en priorité (01 82 88 74 45).

10. En cas de problème à l'hôtel

En cas de problème une fois arrivé à l'hôtel :

10.1 Hôtel en contrat direct iAlbatros

1/ l'hôtel contacte iAlbatros

2/ si la procédure n'aboutit pas l'agent appelle iAlbatros au 01 82 88 74 45 directement

10.2 Hôtel via grossiste (hôtel n'ayant pas un contrat direct iAlbatros)

1/ l'hôtel contacte le grossiste (le nom, les coordonnées et le numéro de confirmation de la réservation sont présents sur le voucher)

2/ si la procédure n'aboutit pas, l'agent appelle iAlbatros au 01 82 88 74 45



En cas de problème à l'hôtel veuillez contacter immédiatement le centre d'appel iAlbatros au 01 82 88 74 45.

11. Demandes spécifiques des utilisateurs

Toutes les demandes autres que la réservation offline, annulation, modification et assistance, comme par exemple :

- Ajout d'un hôtel
- Suppression d'un hôtel

sont à transférer à Mme Cécile SANTORO, (csantoro@u-paris10.fr), Tél. 01 40 97 79 91.