

Le CNRS opte pour une politique nationale d'achat des voyages et choisit Amadeus e-Travel pour guider son évolution vers l'« e-administration »

Étude de cas Amadeus

En bref

Le défi

- › Instaurer une politique d'achat nationale pour les 180 000 missions annuelles des 73 000 collaborateurs du CNRS
- › Enrayer la hausse constante des frais
- › Identifier et déployer un dispositif qui tient compte des spécificités du CNRS, notamment l'éclatement géographique et la forte autonomie de ses sites d'implantation (20 délégations régionales et 1200 laboratoires de recherche)
- › Amener les collaborateurs à modifier leurs comportements de réservation grâce à une solution efficace, souple et simple d'utilisation.

La solution

- › Une solution complète alliant Fram Affaires, Amadeus e-Travel Management et American Express Cartes
- › Haut niveau de complémentarité des partenaires choisis
- › Un système de réservation en ligne compatible Mac et PC
- › Facilité et rapidité d'implémentation
- › Possibilité de comparer et réserver en ligne les meilleures offres tarifaires y compris le ferroviaire et les compagnies aériennes low cost
- › Application et contrôle de la politique de voyages
- › Suivi statistique en ligne des réservations
- › Service et assistance téléphonique 24h/24, 7j/7.

Les résultats

- › Solution déployée en 4 mois sur la totalité des 20 délégations régionales du CNRS
- › 73 000 collaborateurs inscrits dans la base Amadeus e-Travel
- › Fort taux d'adoption : en 4 mois, 45 % des collaborateurs ont adopté la réservation en ligne
- › Economies conséquentes sur les réservations effectuées en ligne
- › Simplification de la gestion des missions : plus qu'une facture par mois par délégation.



A propos du CNRS

Avec un budget de fonctionnement de 2,738 milliards d'euros en 2006 et un effectif de 30 000 collaborateurs, chercheurs et ingénieurs, qui travaillent quotidiennement à la production du savoir au service de la société, le Centre National de la Recherche Scientifique est le plus important organisme de recherche français. Etablissement public, le CNRS exerce son activité dans tous les champs de la connaissance scientifique et technologique, en s'appuyant sur un réseau de 20 délégations régionales auxquelles sont rattachées 73 000 personnes dans plus de 1200 laboratoires français dont le CNRS gère les missions professionnelles.

Parce que leur travail s'appuie sur le partage des connaissances, les employés du CNRS sont aussi fréquemment amenés à se déplacer hors de France. L'organisme dispose de 9 bureaux à l'étranger (Bonn, Bruxelles, Hanoi, Johannesburg, Moscou, Pékin, Santiago du Chili, Tokyo, Washington), entretient des accords de coopération scientifique avec 55 pays et agit en étroite collaboration avec plus d'une centaine de groupements de recherche et laboratoires internationaux. En 2006, le CNRS a ainsi organisé plus de 180 000 missions en France et à l'étranger.

La constante progression de son budget « missions » a conduit le CNRS à entamer une réflexion sur la solution la plus à même d'optimiser ses dépenses tout en simplifiant le quotidien de ses 73 000 collaborateurs.

amadeus
Your technology partner

La nécessité d'une politique d'achat nationale pour enrayer les coûts

De 150 000 en 2005, les missions des collaborateurs du CNRS en France et à l'étranger sont passées à 180 000 en 2006. Dans le même temps, le budget consacré aux déplacements affiche une constante augmentation (+ 10 % par an) depuis 4 ans. Pour l'établissement public, la tendance est d'autant plus difficile à infléchir que ces déplacements sont nécessaires aux recherches menées par ses employés.

La solution consistait donc à pouvoir faire jouer le levier de la maîtrise des coûts. C'est en partant de ce postulat que la Direction Générale de l'établissement public décide fin 2005 de mener une réflexion sur les moyens d'optimiser la gestion des déplacements professionnels et dresse un premier constat : l'absence de démarche commune d'achats au niveau national et le manque de visibilité auprès des fournisseurs. Jusqu'ici, en effet,

c'est à chacune des 20 délégations régionales qu'il revient de gérer les missions des personnes travaillant sur son territoire. Si cette organisation présente un avantage en terme de proximité, elle procède par ordre dispersé, chaque site faisant appel à ses propres contacts locaux. D'où un manque d'harmonisation des politiques voyages que le CNRS va dès lors s'employer à corriger.

Simplifier la gestion des missions tout en gardant le même niveau de service

« Les économies devaient être réelles tout en gardant le même niveau de service pour nos utilisateurs », explique l'un des membres du groupe projet « missions » mandaté par la Direction Générale du CNRS pour réfléchir à la mise en œuvre d'une politique d'achats au niveau national. Plusieurs paramètres étaient en effet à prendre en compte au préalable, avec en premier lieu le très grand nombre de déplacements annuels, générateurs d'un important volume de billetterie, et le respect des spécificités du CNRS, notamment l'éclatement géographique de ses 20 délégations régionales et 1200 laboratoires de recherche. Ces derniers devaient ainsi pouvoir

continuer à bénéficier de la forte autonomie à laquelle ils étaient habitués jusqu'ici tout en y gagnant en simplicité. D'autre part, cette démarche nationale devait être capable d'inscrire le CNRS dans la « e-administration », en passe de devenir la norme au sein de l'établissement public. Enfin, l'outil informatique devait pouvoir s'adapter au multi système d'exploitation PC et Mac (40 % du personnel du CNRS). Au terme des réflexions, la décision est donc prise d'optimiser les dépenses au niveau national grâce à la mise en place d'un système de négociation type Grands Comptes. Le CNRS lance un appel d'offres dans ce sens début 2006.

Nous devrions enregistrer au moins 70 000 réservations en ligne en 2007. Déjà en bonne place, le CNRS fera partie des plus importants clients européens d'Amadeus e-Travel et nous sommes très contents de renforcer la position d'Amadeus e-Travel en France grâce à cette collaboration.

Pourquoi le CNRS a choisi Amadeus e-Travel ?

- > Seule solution compatible avec un multi système d'exploitation PC et Mac, sachant que 40% du personnel du CNRS travaille sur Mac
- > Produit convivial et éprouvé
- > Produit simple d'utilisation
- > Large offre de compagnies aériennes à bas coûts
- > Importante capacité d'Amadeus e-Travel à accompagner le CNRS dans la conduite du changement



Une solution efficace et flexible articulée autour de 3 partenaires

A l'issue de sa consultation, la CNRS retient la solution proposée conjointement par Amadeus et ses 2 partenaires sur l'opération :

- Fram Affaires pour l'émission de la billetterie
- American Express Cartes pour les transactions financières
- Amadeus e-Travel Management en tant que système de réservation.

Outre sa capacité à intégrer et à garantir l'application de la nouvelle politique voyages auprès des 73 000 collaborateurs du CNRS, l'outil de réservation en ligne Amadeus e-Travel Management s'est avéré être celui qui s'adaptait le mieux à la mise en commun des compétences des 2 autres partenaires tout en répondant aux critères de simplicité et d'efficacité.

Des réservations simplifiées pour les collaborateurs

- > Connexion simple, rapide et sécurisée
- > Accès à partir d'une interface unique aux réservations et aux tarifs les plus avantageux, incluant la SNCF, les compagnies aériennes à bas coûts et les tarifs promotionnels
- > Accès à un contenu riche et pertinent (météo, plan d'aéroport, itinéraires, visas)
- > Service d'assistance 24/24h, 7/7j disponible dans le monde entier.

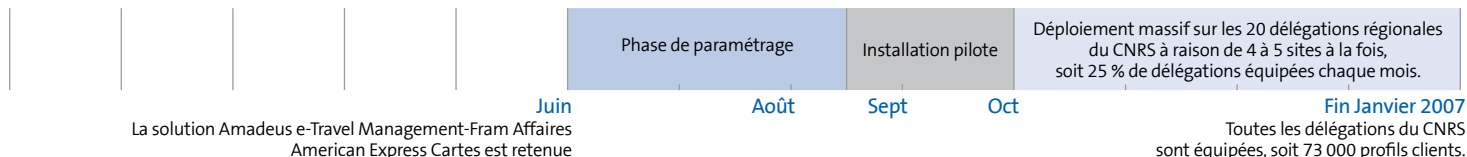
Un gain d'efficacité pour le CNRS

- > Application automatisée de la politique de voyages nationale et benchmark des tarifs négociés
- > Administration en ligne pour mettre à jour immédiatement les contrats négociés
- > Intégration avec l'environnement informatique de l'organisme public
- > Coûts d'implémentation réduits par la technologie ASP et tarification indexée sur la consommation réelle
- > Un retour sur investissement rapide.

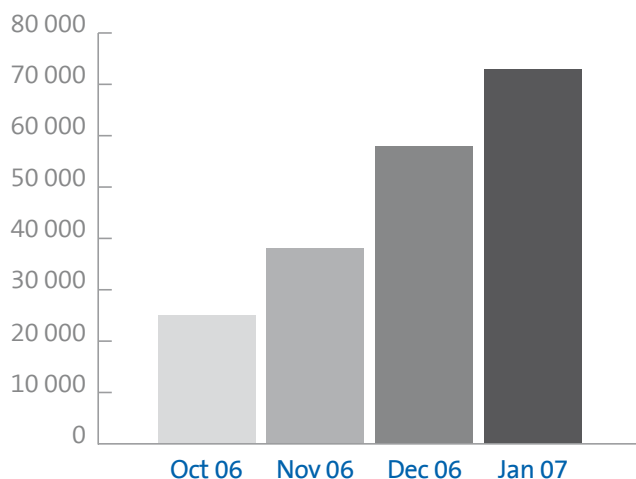
Le projet

Début 2006

Appel d'offres du CNRS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DES PROFILS UTILISATEURS



Objectif du CNRS

- > Atteindre 80% de réservations en ligne dans 4 ans, soit 55% à fin 2007

Fort mobilisation des équipes durant l'implantation

L'étroite collaboration et l'engagement permanent de l'ensemble des parties prenantes ont largement contribué à la rapidité de la réalisation du projet, en 4 mois seulement. Après la phase de paramétrage, l'implantation du nouveau programme national s'est opérée progressivement, à raison de 4 à 5 délégations régionales du CNRS par mois, ce qui représente plus de 15 000 nouveaux profils voyageurs intégrés à chaque phase de déploiement.

« Pour élaborer le portail de réservations du CNRS et s'assurer de son bon fonctionnement,

nous avons mis en place une équipe dédiée de 4 personnes », explique le porte-parole d'Amadeus e-Travel France.

Une totale implication sur le terrain qui visait également à rassurer CNRS durant la conduite de ce changement d'envergure : « **Ce projet est très important, très structurant et modifie les comportements au sein du CNRS. Amadeus e-Travel nous a beaucoup aidés et soutenus en assurant plus de 80 sessions de formation pour nos collaborateurs et en étant toujours très disponible** ».

De son côté, Amadeus e-Travel, déjà partenaire de nombreuses entreprises publiques ou privées, apprécie la capacité du CNRS à gérer des projets complexes et à s'engager dans les voies de la modernisation de la gestion et de la rationalisation des coûts. « L'implantation du système s'est bien passée et dans les délais. Nous continuons aujourd'hui à travailler étroitement avec le CNRS pour régler les derniers détails et atteindre l'objectif de 55% de réservations en ligne fin 2007, soit environ 70 000 missions ».



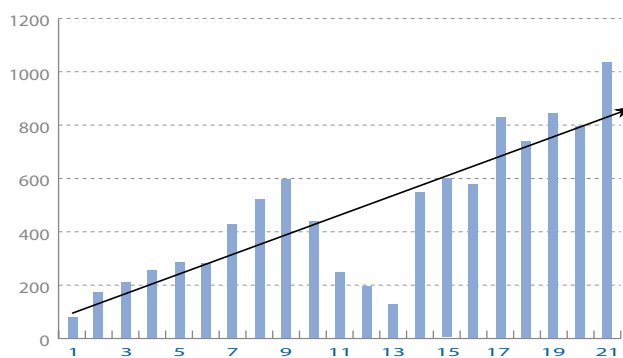
Une adhésion rapide des collaborateurs du CNRS et une réduction des coûts tangible

Dès le début de l'installation d'Amadeus e-Travel Management, les collaborateurs du CNRS étaient très favorables aux réservations en ligne. En octobre 2006, alors que le système venait à peine d'être implanté dans les 5 premières délégations régionales, Amadeus e-Travel enregistrait déjà 1 500 réservations en ligne. Un mois plus tard, plus de 2 500 dossiers étaient traités, ce qui représente une adoption de plus de 40 % des utilisateurs. Un résultat encourageant pour l'organisme de recherche et ses partenaires. Si ce taux d'adoption se confirme, 2007 verra une production en ligne supérieure à 70 000 missions.

Quelques conseils de l'équipe projet CNRS

- > Les gains économiques ne doivent pas se faire au détriment du service.
- > Ce projet est très important et donc très impliquant. Il faut y consacrer du temps.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RÉSERVATIONS EN LIGNE PAR SEMAINE



ÉVOLUTION DU TAUX D'ADOPTION PAR SEMAINE

(% du total des voyages réservés via l'outil de réservation Amadeus)

