



Objet du document : Ce document vise à répondre aux questions / demandes fréquentes autour de votre nouvel outil de réservation Cytric Travel. Cette FAQ est enrichie en continu en fonction des retours des entités en phase de recette et post-déploiement.

Historique du document :

Indice	Dernière mäj	État	Rédacteur(s)	Modifications
1.0	25/04/2023	En rédaction	Charles BROCHET / Axys Odyssey	Mises à jour suite War Room V1 et V2
1.1	04/05/2023	Finalisée	Charles BROCHET / Axys Odyssey	Mises à jour suite Go-live vague 2
1.2	22/06/2023	Finalisée	Charles BROCHET / Axys Odyssey	Mises à jour suite points hypercare

Sommaire

CONNEXION A CYTRIC	5
Je n'arrive pas à enregistrer Cytric à mes favoris, comment faire ?	5
1. LE PROFIL UTILISATEUR.....	6
1.1. Je n'arrive pas à enregistrer mon numéro de téléphone, comment faire ?	6
1.2. A quoi sert le champ « voyages de confiance TSA » dans le profil ?	6
1.3. Comment puis-je renseigner une carte de réduction SNCF sur un trajet spécifique ?	6
1.4. Comment puis-je modifier ou renseigner mon valideur par défaut ?.....	6
1.5. Mon nom et/ou prénom sur le passeport est différent de celui du profil, que dois-je faire ?...7	7
1.6. Est-il possible d'étendre la durée de navigation au-delà de 15 min ?	8
1.7. Je ne retrouve pas la personne qui doit être renseignée comme mon chargé de voyages, que dois-je faire ?.....	8
1.8. J'ai été automatiquement déconnecté de Cytric, est-ce normal ?	8
1.9. Pourquoi Cytric m'envoie des notifications E-mail pour modifier mon mot de passe dans l'application ?	8
2. RÉSERVATION D'AVION	10
2.1. Est-il possible de réserver deux classes de services différentes pour un voyage aller/retour ? 10	10
2.2. Pourquoi les tarifs disponibles dans l'outil sont différents de ceux qu'on retrouve sur les sites publics ?	10
2.3. Dois-je réserver les tarifs Crédit Agricole uniquement ? Comment puis-je les identifier ?	10
2.4. Je possède une carte d'abonnement Air France, comment puis-je accéder à mon tarif abonné dans cytric ?	11
2.5. Est-il possible de réserver une compagnie lowcost dans cytric ?	11
2.6. Je dois réserver un vol sur un horaire bien spécifique, comment faire ?	11
2.7. Je n'arrive pas à trouver un vol plus tard dans cytric alors que je le trouve sur le site internet de la compagnie. Comment le réserver dans cytric également ?	11
2.8. Où puis-je récupérer mon e-billet dans l'outil SBT ?.....	12
2.9. Comment retrouver mon voyage dans mon calendrier Outlook ?.....	12
2.10. Comment puis-je modifier mon vol dans Cytric ?	12
2.11. Je souhaiterais voir apparaître par défaut des résultats en classe Affaires lorsque celle-ci est conforme à la politique, comment faire ?	13
3. RÉSERVATION DE TRAIN	14
3.1. Comment vérifier les conditions tarifaires de ma réservation de train ?.....	14
3.2. Comment enregistrer ma carte « Famille Nombreuse » ?	14
3.3. Je possède une carte Grand Voyageur : que dois-je faire pour cumuler mes points ?	14
3.4. Comment je peux sélectionner mon siège de train ?.....	15
3.5. Pourquoi certains tarifs train remontent avec la mention « Pas d'information » ?.....	15
3.6. Je n'arrive pas à annuler mon train dans Cytric, comment faire ?	15

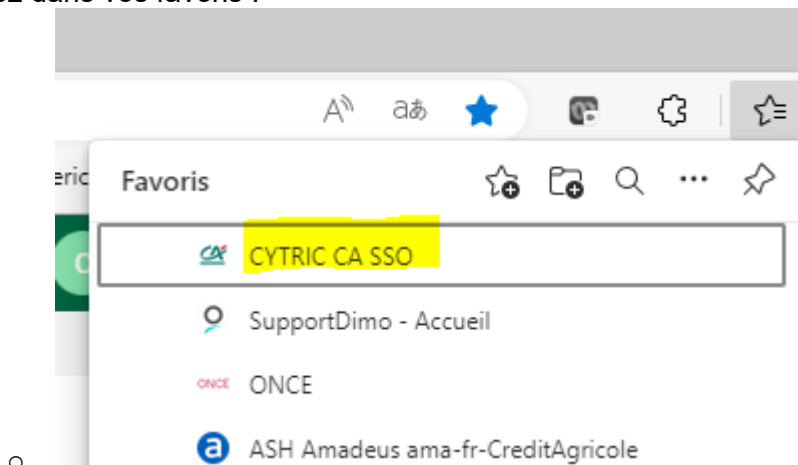
3.7.	Lorsque je lance ma recherche de train (TGV ou Eurostar), un message d'erreur s'affiche dans Cytric, comment faire ?.....	16
3.8.	Est-ce que les tarifs OUIGO sont accessibles dans l'outil ?	16
3.9.	Comment faire si je souhaite réserver un trajet qui combine un TER et un TGV ?	16
3.10.	Je ne parviens pas à réserver pour plusieurs passagers sur du train, est-ce normal ?.....	17
3.11.	Les trains complets sont-ils visibles dans Cytric ?.....	17
4.	RÉSERVATION D'HOTEL	18
4.1.	Est-il possible de réserver un Bed & Breakfast dans cytric ?.....	18
4.2.	Est-il possible de rechercher un hôtel qui propose un parking ?	18
4.3.	Cytric m'alerte sur un tarif en pré-paiement : que dois-je faire ?	18
4.4.	Est-il possible d'annuler ma réservation d'hôtel dans Cytric ?.....	18
4.5.	La taxe de séjour est-elle prise en compte dans le tarif affiché ?	19
4.6.	Puis-je indiquer des demandes particulières pour ma réservation d'hôtel ?	19
4.7.	Comment puis-je lancer une recherche sur tous les hôtels avec petit-déjeuner inclus ?	19
4.8.	Je ne retrouve pas l'hôtel de mon choix dans Cytric ?	20
4.9.	Comment renseigner une adresse précise pour ma recherche d'hôtel ?.....	20
4.10.	Où est mentionnée l'heure de check-in / check-out ? Puis-je demander un late check-in / check-out directement dans Cytric ?.....	21
4.11.	Est-il possible d'ajouter une demande complémentaire lors d'une réservation hôtel ?	21
4.12.	Ma carte de fidélité n'est pas prise en considération lors de ma réservation, est-ce normal ? 21	
4.13.	Puis-je réserver un hôtel pour un groupe ?	21
5.	LOCATION DE VOITURE	23
5.1.	Qui prend en charge les réservations de voiture ?	23
5.2.	J'ai réalisé une autre réservation dans l'outil (Hôtel, Air ou Rail) et je souhaite ajouter une location de véhicule, comment faire ?.....	23
5.3.	Je voyage dans un pays qui nécessite d'avoir des pneus neige. Sont-ils inclus par défaut ? 23	
5.4.	Puis-je réserver une location auprès d'un loueur autre que Hertz et Enterprise ?	23
5.5.	Puis-je effectuer une recherche directement auprès d'une agence de location spécifique ?	23
6.	LA VALIDATION DE VOYAGES.....	25
6.1.	Que signifie un workflow de validation actif ?	25
6.2.	Que signifie un workflow de validation passif ?	25
6.3.	Que se passe-t-il si je quitte ma réservation au moment du choix du valideur ?.....	25
6.4.	Doit-on nécessairement se reconnecter à l'outil pour approuver ou rejeter une demande (en tant que valideur) ou un clic peut suffire à valider ou rejeter le voyage ?	25
7.	LE ROLE « CHARGÉ DE VOYAGES ».....	26
7.1.	Comment puis-je assigner un Travel Arranger dans mon profil ?.....	26
7.2.	J'ai effectué une réservation pour un autre voyageur, qui reçoit un email de confirmation ?	26
7.3.	Comment réserver pour un voyageur invité (externe au Groupe Crédit Agricole) ?.....	26
7.4.	Pour combien de voyageurs maximum puis-je réserver dans Cytric ?	26

7.5. Je dois réserver pour des collaborateurs mais je ne vois pas de voyageurs dans l'espace « Travel Arranger Dashboard », comment faire ?	27
7.6. Je suis essentiellement amené à réserver pour d'autres collaborateurs, est-il possible d'afficher le Travel Arranger Dashboard par défaut ?	27
7.7. Comment puis-je me transférer le voyage/mémo d'un collaborateur pour suivi ?	27
7.8. Est-ce qu'il existe une fonctionnalité permettant de désigner un Travel Arranger back-up ?	28
7.9. A chaque fois que je réserve pour d'autres collaborateurs je dois renseigner leurs données analytiques, est-ce normal ?	28
7.10. Comment être en copie de tous les e-billets envoyés au voyageur ?	28
8. LA RESERVATION OFFLINE	29
8.1. Que puis-je réserver via le bouton "Autres demandes" ?	29
8.2. Je souhaite souscrire à un abonnement, dois-je compléter tous les champs ?	29
8.3. Est-il possible de supprimer le champ d'heure dans les demandes d'abonnements SNCF ?	29
9. SUPPORT UTILISATEUR ET ASSISTANCE	30

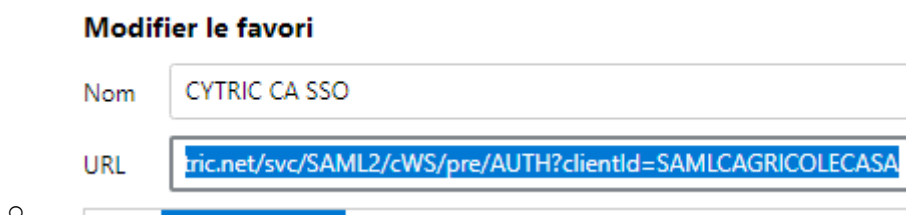
CONNEXION A CYTRIC

Je n'arrive pas à enregistrer Cytric à mes favoris, comment faire ?

1. Commencez par ajouter le lien aux favoris comme tout autre site.
2. Renommez le lien (exemple : « Cytric CA SSO »)
3. Copier le lien ci-après :
<https://amadeus2.cytric.net/svc/SAML2/cWS/pre/AUTH?clientId=SAMLCAGRICOLECASA>
4. Allez dans vos favoris :



5. Cliquez droit sur le lien favoris (exemple (Cytric CA SSO »)
6. Cliquez sur « modifier »
7. Coller le lien de l'étape 3 dans la partie « URL »



8. Vous pouvez désormais accéder à Cytric via vos favoris



1. LE PROFIL UTILISATEUR

1.1. Je n'arrive pas à enregistrer mon numéro de téléphone, comment faire ?

Le numéro de téléphone (professionnel ou mobile) doit respecter un certain format puisqu'il doit commencer par « + 33 » pour pouvoir être sauvegardé dans le profil (sinon, un message d'erreur s'affiche lors de l'enregistrement de vos données profil).

Attention : un format autre que celui-ci peut causer des erreurs de synchronisation et réservation côté agence de voyages.

Téléphone :*

+33122334455

Téléphone+49123456789

1.2. A quoi sert le champ « voyages de confiance TSA » dans le profil ?

Il s'agit d'un programme permettant d'accélérer le passage aux frontières aux Etats-Unis. S'agissant d'une fonctionnalité exclusivement dédiée aux citoyens américains, elle n'est pas applicable au Crédit Agricole. Le champ ne pouvant être masqué, il est à laisser vierge.

1.3. Comment puis-je renseigner une carte de réduction SNCF sur un trajet spécifique ?

Pour renseigner une carte de réduction SNCF sur un trajet bien spécifique, il faut renseigner la ville de départ et d'arrivée dans la section « **Trajet ferroviaire** », puis cliquer sur « **Sauvegarder** » pour la reconnaissance des villes. Il n'est malheureusement pas possible de modifier l'affichage de cette page dans l'admin.

Trajet ferroviaire ?

GEO I:

Gare: Paris

GEO II:

Gare: Marseille

1.4. Comment puis-je modifier ou renseigner mon valideur par défaut ?

Votre manager, responsable de vos validations, est déjà pré-renseigné dans votre profil utilisateur. S'il est absent ou que vous souhaitez modifier cette information, allez dans **Mon Profil Utilisateur** > **Préférences personnelles** > **Sélectionnez votre responsable de validations**.

Vous pouvez rechercher votre utilisateur par nom, prénom, email (professionnel), entité ou filiale pour simplifier votre recherche, puis cliquez sur « **Trouver un utilisateur** ».

Important : Cela ne s'applique pas aux entités sans workflow de validation.

Trouver Responsable des validations

Nom d'utilisateur:

Prénom :

Nom:

e-mail:

Entités:

Filiales:

Une fois l'utilisateur trouvé, sélectionnez **systématiquement** « **Default** » puis « **Level 1** » (Niveau 1) dans le champ « **Niveau d'approbation** ».

Trouvé des valideurs de voyage

Responsables des validations:*

Nom: BEAR, Vernon (charles.brochet@credit-agricole-sa.fr)

e-mail: charles.brochet@credit-agricole-sa.fr

Entités: FR - Credit Agricole SA, Montrouge

Filiales: CASA

Groupe de responsables de validations:*

Niveau d'approbation :*

Default approver:

Cliquez ensuite sur « **Ajouter** » pour enregistrer le valideur dans votre profil.

1.5. Mon nom et/ou prénom sur le passeport est différent de celui du profil, que dois-je faire ?

Il faut veiller à ce que le nom figurant sur le passeport soit le même que celui renseigné **dans votre profil utilisateur**. En fin de réservation, vous pouvez également sélectionner le nom du passeport dans la section « **Informations voyageurs** ».

BEAR, Vernon

Traveler details

Greeting:

First and last name:

email:

First additional email:

Example: name@company.com

Mobile:

Phone*:

Example: +49123456789

Example: +49123456789

Gender:

Country of Citizenship*:

1.6. Est-il possible d'étendre la durée de navigation au-delà de 15 min ?

Non, 15 min est déjà le délai maximum mis en place dans l'admin Cytric. Au-delà de 15 min, et sans action dans l'outil de la part de l'utilisateur, il sera automatiquement déconnecté et vos données de recherche seront perdues (pour des raisons de sécurité). Cytric n'a pas la même logique que Traveldoo et les réservations ne peuvent être stockées dans un « panier », celles-ci doivent être finalisées dans le délai imparti.

1.7. Je ne retrouve pas la personne qui doit être renseignée comme mon chargé de voyages, que dois-je faire ?

Pour renseigner un Travel Arrangeur (chargé de voyages) par défaut, aller dans votre **Profil utilisateur** > **Préférences personnelles** > **Sélection du coordinateur de voyages** (menu de gauche).

Si la recherche et l'assignation de votre Travel Arrangeur n'aboutit pas dans votre profil utilisateur, cela peut être dû à un rôle insuffisant sur son profil utilisateur. En effet, votre chargé de voyages doit avoir le rôle de Travel Arrangeur pour pouvoir être assigné dans votre profil. Merci de contacter votre référent entité pour l'attribution de ce droit.

1.8. J'ai été automatiquement déconnecté de Cytric, est-ce normal ?

Sans action dans l'outil de la part de l'utilisateur au-delà de 15 minutes, le compte est automatiquement déconnecté pour des raisons de sécurité. Si vous étiez au milieu du processus d'une réservation, l'historique n'est pas conservé et il faudra recommencer depuis le début. Cette durée de 15 minutes est déjà la durée maximale possible et configurée dans l'administration.

1.9. Pourquoi Cytric m'envoie des notifications E-mail pour modifier mon mot de passe dans l'application ?

A l'heure actuelle, l'accès par Mobile à l'outil Cytric n'est pas encore possible par SSO. Néanmoins et sous réserve de validation de votre entité, il est possible d'accéder à l'outil par un mobile professionnel

via la section **Mobile** de votre profil. Vous aurez alors un identifiant et un mot de passe à rentrer dans l'application mobile afin de vous connecter.

Données d'accès

Pour vous connecter à votre application Cytric Mobile, vous devez saisir votre code PIN et votre code de sécurité. Ces identifiants doivent toujours rester confidentiels. Vous pouvez également utiliser cette page pour générer de nouveaux identifiants si vous en avez besoin (par ex. si les anciens ont expiré).

Votre numéro d'identification personnel (PIN) est :	*****
Code de sécurité :	*****

[Afficher PIN et code de sécurité Cytric](#) [Modifier PIN et code de sécurité Cytric](#)

A des fins de sécurité, il vous sera demandé de modifier ce mode de sécurité une fois tous les 30 jours, la notification se faisant ainsi sur l'adresse mail renseignée dans votre profil.



2. RÉSERVATION D'AVION

2.1. Est-il possible de réserver deux classes de services différentes pour un voyage aller/retour ?

Il est possible dans Cytric de réserver deux classes de service au sein d'un même voyage (exemple : classe Economique pour le vol aller et classe Affaires pour le vol retour). Il est également possible de réserver une compagnie aérienne au retour différente de celle de l'aller et faire un mix de compagnie (compagnie régulière et low-cost dans une même réservation). Toutefois, et afin de bénéficier des meilleurs tarifs disponibles, il est fortement recommandé de réserver la même classe de service à l'aller et au retour.

2.2. Pourquoi les tarifs disponibles dans l'outil sont différents de ceux qu'on retrouve sur les sites publics ?

Tout dépend comment la compagnie aérienne distribue son contenu et sur quels canaux. Selon les stratégies des compagnies aériennes, les tarifs les moins chers (qui sont souvent les plus restrictifs) sont disponibles uniquement sur le site internet de la compagnie aérienne pour booster leurs ventes en direct.

Cytric est un outil connecté au système de réservation utilisé par l'agence de voyages, qui agrège les tarifs publics et négociés fournis par les compagnies aériennes à l'agence de voyages et au Groupe Crédit Agricole. Les tarifs sont plus adaptés aux besoins des voyageurs d'affaires, car ils offrent plus de flexibilité et de service que les tarifs les moins chers disponibles sur les sites des compagnies aériennes.

2.3. Dois-je réserver les tarifs Crédit Agricole uniquement ? Comment puis-je les identifier ?

Il n'est pas obligatoire de réserver un tarif négocié. Toutefois il est fortement recommandé de sélectionner un tarif négocié autant que possible, surtout lorsqu'il est moins cher que le tarif public. Les tarifs négociés par le Groupe Crédit Agricole offrent des conditions tarifaires plus flexibles et permettent des économies d'échelle. Un haut volume de réservation sur les tarifs négociés permettra au Groupe Crédit Agricole de bénéficier d'une force de négociation auprès des compagnies aériennes.

Pour identifier un tarif négocié, la mention « **Préfér**é » est indiquée face aux compagnies aériennes avec qui un contrat est en place (Air France, Lufthansa, Emirates et Singapore Airlines).

Air France - 1000 (opéré par Hop!) **Préfér**

CDG Paris, FR 07:05

Sans arrêt

MAD Madrid, MA, ES 09:15

Durée totale : 2h 10m

Mesures COVID-19 CO₂ 116kg

Prix total du voyage en Economy à partir de 126.59 €

Sur la page de sélection du tarif, ils sont également mis en avant dans la section « **Autres tarifs dont tarifs négociés** » et **identifiés avec le logo du Crédit Agricole** :

Autres tarifs dont tarifs négociés (voir logo CA)

Classe	Modification	Remboursement	Bagage	Prix total
Economy Préfér	70.00 €	+32.59 € / -136.00 €	LIGHT	168.59 €
Economy	Modifiable	+32.59 € / -144.00 €	1 x STANDARD	176.59 €

2.4. Je possède une carte d'abonnement Air France, comment puis-je accéder à mon tarif abonné dans cytric ?

Pour bénéficier de votre tarif abonné Air France, il est nécessaire d'ajouter votre carte de réduction Air France dans votre profil utilisateur dans **Mon Profil Utilisateur > Cartes de réduction > Cartes de réduction pour les compagnies aériennes**. Sélectionner le type de carte puis insérer le **numéro exact** de la carte de réduction puis cliquer sur **Ajouter**.

Attention : Cytric ne détecte pas un numéro erroné. **Le nom et prénom renseigné dans votre carte d'abonnement Air France doit également être identique au nom et prénom renseigné dans Cytric**, sinon cela peut causer des erreurs de réservation et d'application de votre tarif.

2.5. Est-il possible de réserver une compagnie lowcost dans cytric ?

Oui – Il est possible de réserver des compagnies aériennes low-cost dans cytrics, tels que Easyjet, Vueling, Transavia...

Important : Les tarifs des compagnies aériennes lowcost sont non modifiables et non remboursables. Une fois que la réservation est finalisée dans l'outil cytric, le billet est immédiatement émis. Le workflow de validation (actif ou passif) ne peut pas être mis en place dans ce cas : **seule une notification de réservation** est envoyée au valideur.

2.6. Je dois réserver un vol sur un horaire bien spécifique, comment faire ?

Par défaut, les résultats des vols sont triés du moins cher au plus cher, mais il est possible de :

- Sur la page de recherche, modifier l'heure de départ et/ou l'heure d'arrivée par défaut
- Appliquer d'autres filtres dans « **Trier par** » puis sélectionner « **Départ le plus tôt/tard** » ou « **Arrivée le plus tôt/tard** »
- Cliquer dans « **Filtre** » et ajuster l'heure de départ et/ou l'heure d'arrivée par défaut :

Sélectionner des vols
Aller simple Paris → Madrid

PAR → MAD
jeu., 11 mai

Trié par
Arrivée la plus tôt

Filtre

Heure de départ

07:00 11:00

Heure d'arrivée

09:15 13:00

Aéroports de départ

2.7. Je n'arrive pas à trouver un vol plus tard dans cytric alors que je le trouve sur le site internet de la compagnie. Comment le réserver dans cytric également ?

Il arrive que certains vols ne s'affichent pas dans cytric car la fenêtre horaire de recherche paramétrée est de 2 heures. Cela signifie, pour un vol recherché à partir de 8h, que les vols à partir de 13h ne seront donc pas affichés. Il faut donc étendre manuellement l'heure de départ et/ou l'heure d'arrivée au moment de votre recherche.

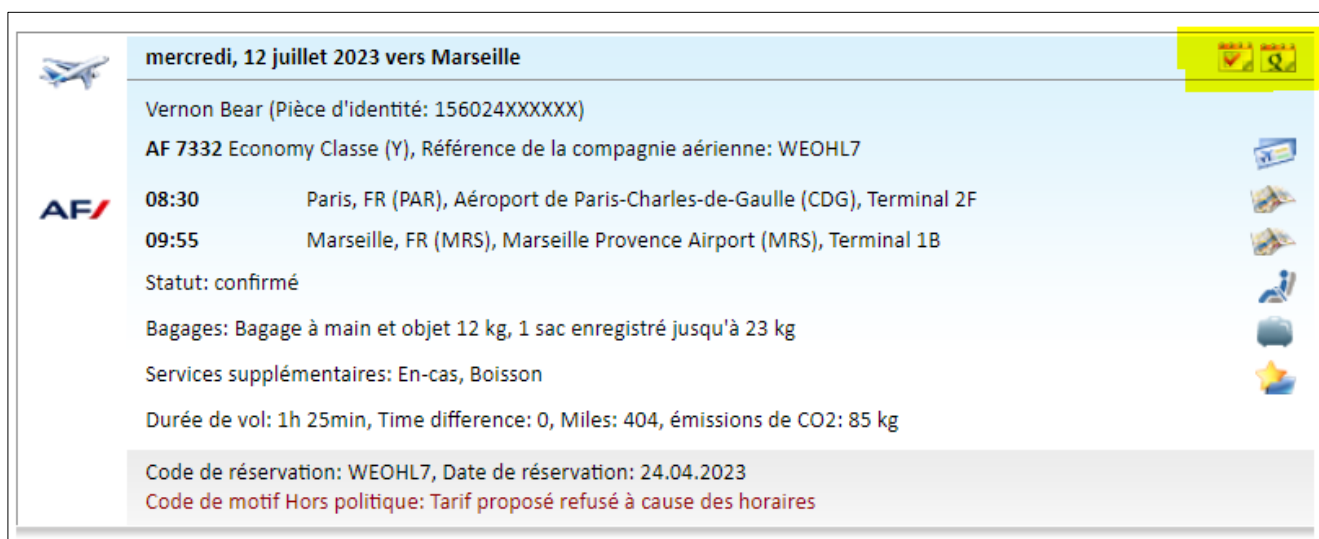
2.8. Où puis-je récupérer mon e-billet dans l'outil SBT ?

Lorsqu'une réservation est finalisée dans l'outil SBT, un email de confirmation est envoyé depuis Cytric au voyageur mais cela ne représente pas un document de voyage officiel. Le e-billet peut être téléchargé directement sur le site de la compagnie aérienne, en renseignant votre nom et référence de réservation. Il est également envoyé systématiquement après émission par votre agence de voyages BCD Travel.

Important : Les e-billets sont uniquement envoyés aux voyageurs, le chargé de voyages n'est pas en copie sauf s'il a été à l'initiative de la réservation.

2.9. Comment retrouver mon voyage dans mon calendrier Outlook ?

Il est possible d'ajouter votre voyage dans votre agenda Outlook et/ou Gmail avec l'ensemble des informations de votre itinéraire (horaires, dates, terminal, numéro de réservation...). Pour ce faire, rendez-vous cliquez sur votre réservation dans Cytric (depuis votre accueil ou l'onglet « **Mes voyages** »). Sur la page de confirmation, cliquez sur les icônes en haut à droite de l'itinéraire :




The screenshot displays a flight confirmation card for a trip to Marseille on Wednesday, July 12, 2023. The card includes the passenger's name (Vernon Bear), the flight number (AF 7332), the class (Economy), and the airline reference (WEOHL7). It provides a detailed schedule with departure at 08:30 from Paris (CDG) and arrival at 09:55 in Marseille (MRS). The status is confirmed, and it lists baggage allowances, additional services, and flight duration. A reservation code and a note about a refused tariff due to timing are also visible.

mercredi, 12 juillet 2023 vers Marseille	
Vernon Bear (Pièce d'identité: 156024XXXXXX)	
AF 7332 Economy Classe (Y), Référence de la compagnie aérienne: WEOHL7	
08:30	Paris, FR (PAR), Aéroport de Paris-Charles-de-Gaulle (CDG), Terminal 2F
09:55	Marseille, FR (MRS), Marseille Provence Airport (MRS), Terminal 1B
Statut: confirmé	
Bagages: Bagage à main et objet 12 kg, 1 sac enregistré jusqu'à 23 kg	
Services supplémentaires: En-cas, Boisson	
Durée de vol: 1h 25min, Time difference: 0, Miles: 404, émissions de CO2: 85 kg	
Code de réservation: WEOHL7, Date de réservation: 24.04.2023	
Code de motif Hors politique: Tarif proposé refusé à cause des horaires	



2.10. Comment puis-je modifier mon vol dans Cytric ?

Il est possible de modifier et/ou annuler votre vol dans Cytric : sur la page de confirmation, en-dessous de l'itinéraire, vous retrouverez le bouton « **Changer la réservation de vol** » en bas de l'itinéraire.



jeudi, 11 mai 2023 vers Toulouse

AF 6132 Economy Classe (Y), Référence de la compagnie aérienne:

AF

18:00 Paris, FR (PAR), Aéroport de Paris-Orly (ORY), Terminal 3







19:15 Toulouse, FR (TLS), Aéroport de Toulouse-Blagnac (TLS)

Statut: confirmé

Bagages: Bagage à main et objet 12 kg

Services supplémentaires: En-cas, Boisson

Durée de vol: 1h 15min, Time difference: 0, Miles: 377, émissions de CO2: 75 kg

Code de réservation: Date de réservation: 25.04.2023

Code de motif Hors politique: Tarif proposé refusé à cause des horaires

Changer la réservation de vol
Annuler la réservation de vol

Cela permet de modifier le segment aller et/ou retour, la date et/ou l'heure :

Modifier ou annuler ce segment

11.05.2023

 Air France - 6132	ORY Paris, FR 18:00	Sans arrêt Durée totale : 1h 15m	TLS Toulouse, FR 19:15	Code de réservation: LC2LSU
---	---	---	--	---------------------------------------

Siège: Statut de la demande de siège: Aucune réservation de siège en particulier n'a été effectuée. Les réservations de sièges particuliers sont possible lors de l'enregistrement. Bagage: Bagage à main et objet 12 kg Auxiliaires: En-cas, Boisson

Votre nouvelle recherche

Date de départ *

Thu, 11 May 2023 

Heure *

18 : 00 

Cliquez ensuite sur « **Continuer** » pour lancer une recherche de vol classique avec ces nouvelles informations.

2.11. Je souhaiterais voir apparaitre par défaut des résultats en classe Affaires lorsque celle-ci est conforme à la politique, comment faire ?

En effet, si la durée de vol est supérieure à 4 heures, le collaborateur est éligible à réserver la classe Affaires (conforme à la politique voyages). En termes d'affichage, la volonté du groupe Crédit Agricole est d'encourager les voyageurs à réserver le tarif le moins cher disponible, c'est la raison pour laquelle les résultats sont affichés par tarif (du moins cher au plus cher) bien que la classe de service supérieure soit conforme à la politique voyages. Cet affichage est global à toutes les entités.



3. RÉSERVATION DE TRAIN

3.1. Comment vérifier les conditions tarifaires de ma réservation de train ?

Lors d'une réservation de train, Cytric affiche plusieurs types de tarifs avec parfois une mention « **Pas d'information** ». Afin de vérifier les conditions de chaque tarif et réserver le plus approprié, **cliquez sur le nom du type de tarif** en quatrième colonne. Une fenêtre pop-up va s'ouvrir avec l'ensemble des règles tarifaires associées.

Autres tarifs dont tarifs négociés (voir logo CA)

Classe	Modification	Annulation		Prix total	
→ 1ere classe	Pas d'informations	Pas d'informations	Premiere (JR11)	168.00 €	→
Nombre de billets : 1					
→ 1ere classe	Pas d'informations	Pas d'informations	Business Premiere (FA11)	169.00 €	→
Nombre de billets : 1					

Cet affichage fait partie des évolutions produit à venir dans les prochains mois afin d'améliorer la visibilité des conditions tarifaires.

Important : Avant de finaliser votre réservation, toujours vérifier les conditions tarifaires. L'agence de voyages ne sera pas responsable d'un éventuel problème sur le choix du tarif.

3.2. Comment enregistrer ma carte « Famille Nombreuse » ?

Les tarifs « Familles Nombreuses » ne sont désormais plus autorisés pour les déplacements professionnels. Des mesures permettant de limiter l'usage des tarifs Familles Nombreuses aux seuls voyages à motif personnel ou de loisir ont été mis en place en accord avec l'Etat et la SNCF depuis le 1^{er} janvier 2017.

3.3. Je possède une carte Grand Voyageur : que dois-je faire pour cumuler mes points ?

Votre nom et prénom renseignés sur votre carte SNCF Grand Voyageur doit correspondre au nom et prénom figurant dans votre profil voyageur dans Cytric. Si un élément diffère (par exemple : le nom d'épouse est précisé dans le profil cytric et non sur la carte Grand Voyageur), ou un deuxième prénom manque vient à manquer, il peut y avoir un éventuel risque que le billet ne remonte pas dans le système afin de procéder à l'émission du billet.

🏠 Mon Profil Utilisateur


- Numéros Freqent Traveller pour les compagnies aériennes
- Numéros Freqent Traveller pour les chaînes hôtelières
- Numéros Freqent Traveller pour les compagnies de location de voitures
- Numéros Freqent Traveller - Trains**

Pour renseigner votre carte Grand Voyageur, aller dans la rubrique **Mon Profil Utilisateur** > **Programmes Freqent Traveller** > **Numéros Freqent Traveller – Trains** sur la gauche.

Attention : Soyez vigilant lors de la saisie de votre numéro de votre carte. Cytric ne saura pas reconnaître un numéro de carte erroné, et vous risquez de ne pas cumuler des points ou obtenir votre billet sous forme dématérialisé.

3.4. Comment je peux sélectionner mon siège de train ?







Après avoir sélectionné votre type de tarif, il est possible en page de finalisation de sélectionner vos préférences de voyages en cliquant sur « **Sélectionner des préférences** » en-dessous de votre itinéraire.


 Sélectionner des préférences...	0.00 € Détails ▾	 Ajouter des services	0.00 € Détails ▾
---	---------------------	--	---------------------

Vous pouvez ici indiquer vos préférences de placement ou des options supplémentaires (fauteuil roulant, siège isolé...) qui seront transmises à votre agence de voyages BCD Travel.

Paris Gare De Lyon - Marseille St-Charles (Fr)

SNCF Tere classe

Sélectionner la position	Sélectionner le siège	Sélectionner des suppléments	Sélectionner l'étage	
 Fenêtre	 Couloir	 Siège	 Siège individuel	
			 Etage inférieur	 Etage supérieur



Il est également possible de saisir un numéro de wagon et/ou siège pour être assis au plus près d'un voyageur.

Veillez entrer le numéro de voiture et de siège à côté duquel vous souhaitez être placé

<input type="text" value="Numéro de voiture"/>	<input type="text" value="Numéro de siège"/>
--	--

Important : Ces préférences sont respectées sous réserve de disponibilité dans le train.

3.5. Pourquoi certain tarifs train remontent avec la mention « Pas d'information » ?

Certains tarifs remontent avec le libellé « **Pas d'information** ». Cela n'est pas une anomalie de l'outil mais bien un comportement « normal » de la SNCF qui pousse le contenu dans Cytric avec des informations manquantes. Il est toujours possible de prendre connaissance des conditions tarifaires en cliquant sur le type de tarif (Senior, Liberté...). Cette fonctionnalité changera dans les prochaines évolutions de l'outil prévues Q3 2023.

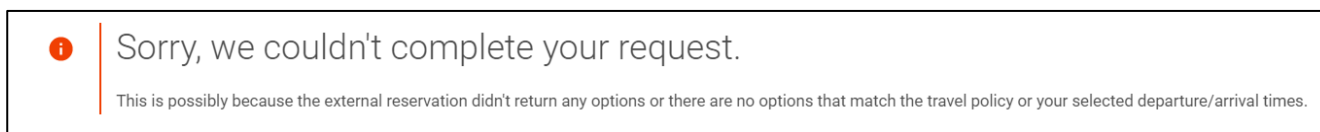
3.6. Je n'arrive pas à annuler mon train dans Cytric, comment faire ?

Seuls les trains TER et Eurostar ne peuvent pas être modifiés ou annulés directement dans Cytric. Cela est dû à une limitation technique qui changera dans les prochaines évolutions de l'outil prévues Q3 2023. Dans l'attente, toute modification et/ou annulation de train TER et/ou Eurostar doit s'effectuer par le biais de votre agence de voyages BCD Travel.

Important : Il est toujours possible d'annuler et/ou modifier un train TGV dans Cytric.

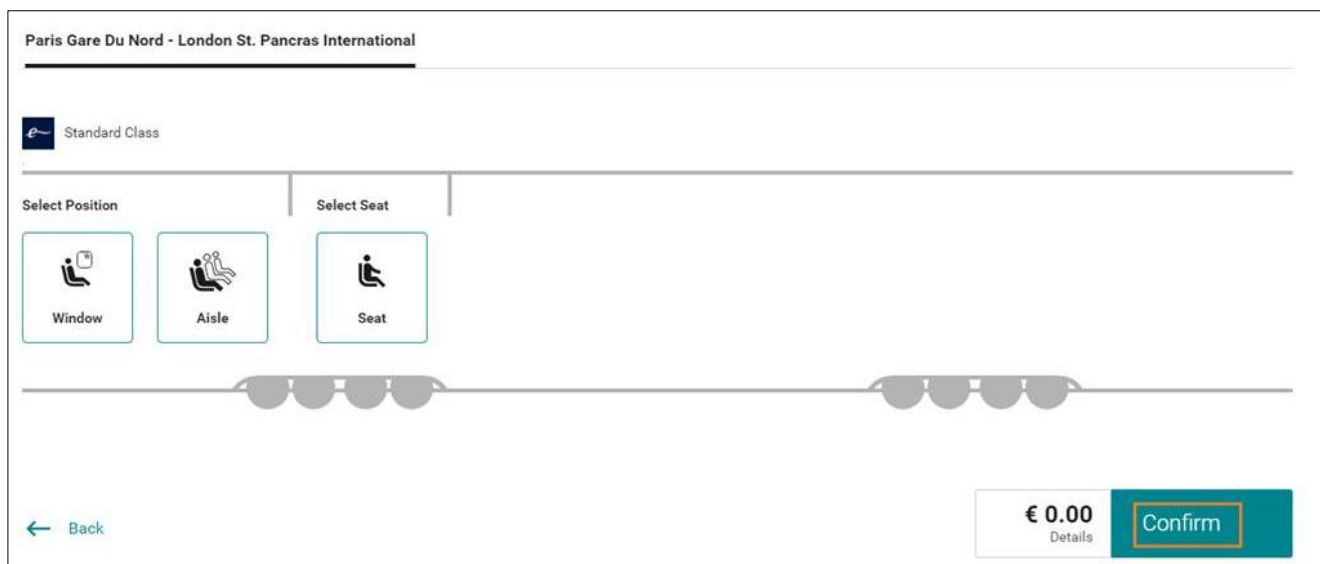
3.7. Lorsque je lance ma recherche de train (TGV ou Eurostar), un message d'erreur s'affiche dans Cytric, comment faire ?

Il se peut qu'un message d'erreur apparaisse dans Cytric lors de votre recherche de train, comme celui-ci :



Cette erreur peut-être due à plusieurs facteurs :

- **Contrôlez le numéro de carte de fidélité et/ou de réduction** enregistrée dans le profil voyageur : il se peut que le numéro ou format soit invalide
- **Contrôlez la date de naissance** dans le profil voyageur : si celle-ci est fictive, non enregistrée, ou si le voyageur n'est pas majeur, cela entraîne un message d'erreur dans Cytric
- Il peut également s'agir d'un **trajet TGV/TER combiné** : en effet Cytric n'est pas en mesure de lancer une recherche qui combine les deux moyens de transport (évolution prévue à partir de Septembre 2023)
- Pour les **réservations de trains Eurostar**, il est obligatoire de sélectionner un siège pour finaliser la réservation dans la section « **Sélectionner les préférences de siège** ».



Si le problème persiste malgré ces vérifications, contactez votre agence de voyages BCD Travel.

3.8. Est-ce que les tarifs OUIGO sont accessibles dans l'outil ?

La politique commerciale de la SNCF interdit les agences de voyages (business travel) de distribuer les OuiGo que ce soit en off line ou en on line via Cytric.

Depuis plus d'un an, la SNCF a changé son positionnement et va ouvrir la vente des OuiGo sur les SBT. Cependant, cette ouverture n'est pas si simple car de nombreux développements sont à effectuer côté SNCF et SBT pour mettre à disposition ce contenu.

A ce jour, nous n'avons aucune visibilité sur une date de mise à disposition. D'après les dernières actualités ces tarifs pourraient être accessibles à l'été 2024.

3.9. Comment faire si je souhaite réserver un trajet qui combine un TER et un TGV ?

Cytric n'est pas en mesure aujourd'hui de lancer une recherche de train qui combine un TER et UN TGV (un message d'erreur s'affiche). Il faut donc lancer la recherche séparément, avec le segment TER d'une part, puis le segment en TGV d'autre part. N'hésitez pas à contacter BCD Travel pour vous

informer sur les villes de correspondances si nécessaire. Cette fonctionnalité évoluera dans l'outil dans les prochains mois (prévue à partir de Septembre 2023).

3.10. Je ne parviens pas à réserver pour plusieurs passagers sur du train, est-ce normal ?

Dans un premier temps, il est important de vérifier si l'un des voyageurs est détenteur d'une carte de réduction SNCF. Si oui, Cytric ne peut actuellement pas gérer la réservation de plusieurs voyageurs lorsqu'un d'entre eux est doté d'une carte et génère un message d'erreur en fin de réservation dans ce type de situation. Les moyens de contournement possibles sont les suivants :

- Réaliser une réservation multi-passager si tous les voyageurs **sont munis de la même carte de réduction** dans leur profil utilisateur
- Procéder à deux réservation : une pour les collaborateurs ayant leur carte de réduction et une autre pour ceux n'en n'ayant pas.

3.11. Les trains complets sont-ils visibles dans Cytric ?

Non, seuls les trains disponibles sont affichés et visibles dans Cytric, contrairement au site de la SNCF qui indique également les trains complets. Cela explique donc pourquoi moins de résultats sont obtenus sur un trajet donné.



4. RÉSERVATION D'HOTEL

4.1. Est-il possible de réserver un Bed & Breakfast dans cytric ?

Ce type d'offre n'est pas disponible dans l'outil SBT. Il est possible de réserver dans des hôtels indépendants et de chaînes parmi ceux disponibles dans la base de données. Votre agence de voyages BCD Travel ne pourra pas non plus réserver des logements de type Bed & Breakfast.

4.2. Est-il possible de rechercher un hôtel qui propose un parking ?


Dans la page de recherche, il n'est pas possible de filtrer les hôtels proposés par type de service (parking, wifi, piscine...). Les critères de recherches pour les hôtels sont les suivants : distance, prix, nom de chaîne. Il est possible de voir les services proposés par l'hôtel en cliquant sur la description de l'hôtel.

4.3. Cytric m'alerte sur un tarif en pré-paiement : que dois-je faire ?

Il arrive, sur certains types de tarifs dont certains hôtels, que la fenêtre suivante apparaisse : « *Achat immédiat pour le logement sélectionné : Le tarif de l'hôtel sélectionné nécessite un pré-paiement ou un dépôt. Pour acheter maintenant, veuillez accepter et compléter cette réservation.* »

Si ce message apparaît, cliquez sur « **Accepter et finaliser cette réservation** » et ne considérez pas le tarif pré-paiement. Cela est dû à une erreur d'affichage du côté de la centrale hôtelière – aucune forme de paiement individuel ou pré-paiement ne sera demandé au voyageur bien que la mention indique le contraire. Il faut uniquement se fier aux conditions tarifaires de votre chambre visite en étape de sélection du tarif (deuxième étape).

Achat immédiat pour le logement sélectionné

 Le tarif de l'hôtel sélectionné nécessite un pré-paiement ou un dépôt. Pour acheter maintenant, veuillez accepter et compléter cette réservation.

[Sélectionner une autre chambre](#) [Choisir un autre hôtel](#) [Accepter et finaliser cette rése...
Envoyer pour paiement](#)

Important : Une demande d'évolution a été soumise à l'éditeur pour faciliter l'affichage aux utilisateurs.

4.4. Est-il possible d'annuler ma réservation d'hôtel dans Cytric ?

Oui – Il est possible d'annuler votre réservation d'hôtel en ligne selon les conditions tarifaires de la chambre qui ont été sélectionnées. Il est possible de vérifier les conditions de la chambre d'hôtel en cliquant sur votre réservation pour atteindre la page de confirmation de réservation. La politique d'annulation est détaillée dans l'itinéraire.

Si vous voulez annuler la réservation, vous trouverez au bas de cette même page plusieurs liens :

Un message d'alerte vous demandera la confirmation de l'annulation de votre hôtel. Cliquer ensuite sur « **Annuler la réservation** ».

4.5. La taxe de séjour est-elle prise en compte dans le tarif affiché ?

Pour les hôtels situés en France, le paiement de la taxe de séjour est assuré via la plateforme HCorpo quel que soit le tarif tant que l'hôtel est localisé en France. Le collaborateur n'aura pas à payer la taxe de séjour à l'hôtel.

Pour les hôtels internationaux, le règlement de la taxe de séjour est fait obligatoirement par le collaborateur sur place et le remboursement s'effectue ensuite par note de frais.

Important : Les autres frais annexes (pressing, restauration à l'hôtel...) seront obligatoirement à payer sur place par le collaborateur et le remboursement s'effectue ensuite par note de frais.

4.6. Puis-je indiquer des demandes particulières pour ma réservation d'hôtel ?

Il est possible à la fin de votre réservation d'hôtel d'indiquer des demandes ou services supplémentaires dans le champ « **Remarque** ».

Remarques ^

95 / 95

Saisissez toutes les remarques que vous souhaitez inclure dans cette réservation

Si possible, écrivez dans la langue de votre pays de destination ou en anglais. Évitez d'utiliser des caractères spéciaux ou des retours à la ligne. Veuillez noter que vos remarques peuvent ne pas être prises en compte.

Veillez noter qu'il est possible de prendre connaissance des équipements de l'hôtel (parking, chambres...) directement à l'étape « **3 – Sélectionner une chambre** » dans la section « **Informations sur l'hôtel** » en-dessous des tarifs disponibles :

Informations sur l'hôtel			
Nombre de chambres: 72	Chambres spéciales: Chambres non-fumeurs	Services et équipements: Accessibilité personnes à mobilité réduite Climatisation à l'hôtel Room Service Ascenseur Parking Garage Animaux autorisés	Sécurité: Procédures d'évacuation d'urgence dans toutes les chambres Lumière de sécurité
Hôtel: Nombre d'étages 7 Année de construction 1999 Rénové en 2011	Restauration et boissons: Restaurant	Paiement: Carte American Express Mastercard Carte Visa	Réception: Heure du check-in 12:00:00 Heure de check-out 12:00:00
Dans toutes les chambres: Fenêtres à isolation phonique			Communication: Internet WLAN Internet sans fil dans les espaces publics

4.7. Comment puis-je lancer une recherche sur tous les hôtels avec petit-déjeuner inclus ?

Il n'est pas possible aujourd'hui dans Cytric de lancer une recherche ciblée sur les hôtels avec petit-déjeuner inclus. Cette information s'affiche uniquement en page de sélection tarifaire (sélectionner la chambre avec le pictogramme petit-déjeuner).

4.8. Je ne retrouve pas l'hôtel de mon choix dans Cytric ?

Il est possible dans un premier temps de lancer une recherche d'hôtel en spécifiant le nom de l'hôtel dans le menu de recherche et en le renseignant dans le champ « *Sélectionnez une destination ou un hôtel* ». Si vous ne connaissez pas le nom exact de l'hôtel, vous pouvez également effectuer cette recherche par mots-clés (ex : *Mercure Montparnasse*).

Si votre hôtel n'est toujours pas visible dans les résultats, veillez à consulter l'onglet « **Filtre** » puis cochez « **Hôtels complets** ». En effet, il est possible que votre hôtel soit indisponible à vos dates de recherche.

The screenshot shows a search interface for hotels. At the top, it displays 'Chambre(s) simple(s) - 1 Nuit' for the dates 'jeu., 18 MAY - ven., 19 MAY'. The search is sorted by 'Hôtels préférés triés par prix le plus bas'. A 'Filtre' button is highlighted in yellow. Below this, there is a search radius of 5 KM (110 Hôtels) and filter options for '3 étoiles ou plus (46)', '4 étoiles ou plus (18)', and 'Tous'. A search input field is labeled 'Hôtel dont le nom inclut'. There are also checkboxes for 'Options in-policy uniquement' and 'Hôtels avec des tarifs d'entreprise'. At the bottom, under 'Catégorie d'hôtel', the 'Hôtels complets (75)' option is selected and highlighted in yellow, while 'Hôtels (6)' and 'Hôtels trop chers (26)' are unselected.

Enfin, pensez également à vous mettre sur un affichage « **Carte** ». Par défaut, les résultats autour d'un périmètre de 5 km sont affichés mais l'affichage carte permet de visualiser d'autres hôtels aux alentours.

4.9. Comment renseigner une adresse précise pour ma recherche d'hôtel ?

Si vous souhaitez chercher un hôtel se situant à proximité d'une adresse spécifique, vous pouvez réaliser votre recherche directement sur l'adresse en question. Sous l'espace dédié à la recherche d'une destination ou d'un hôtel, cliquez sur « **entrez une adresse** ». Entrez alors l'adresse de votre choix puis cliquez sur rechercher.

The screenshot shows a form titled 'Démarrer une réservation d'hôtel'. It features a search input field with the placeholder text 'Sélectionner une destination ou un hôtel *'. Below the input field, the text 'ou entrez une adresse.' is highlighted in yellow. A location pin icon is visible to the right of the input field.

The screenshot shows a form titled 'Trouver une adresse'. It includes a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a instruction: 'Pour commencer votre recherche, entrez la rue et au moins un champ supplémentaire, puis cliquez sur « Rechercher ».' The form contains three input fields: 'Rue', 'Code postal', and 'Ville'.

4.10. Où est mentionnée l'heure de check-in / check-out ? Puis-je demander un late check-in / check-out directement dans Cytric ?

L'heure de check-in et/ou check-out de l'hôtel est mentionnée dans le descriptif de l'hôtel, dans la rubrique « [Informations sur l'hôtel](#) » (plus bas sur la page). Il n'est pas possible de demander un late check-in et/ou check-out via Cytric, cette demande doit être effectuée directement à l'hôtel.

Informations sur l'hôtel			
Nombre de chambres: 101	Chambres spéciales: Chambres non-fumeurs	Sports et loisirs: Salle de gym Golf	Affaires: Business Center Équipements pour réunions Nombre de salles de réunion 4
Hôtel: Nombre d'étages 7 Nombre de suites 1 Année de construction 1919 Rénové en 2014	Restauration et boissons: Restaurant Bar Salle du petit-déjeuner	Paiement: Carte American Express Carte Diners Club Mastercard Carte Visa	Réception: Heure du check-in 16:00:00 Heure de check-out 12:00:00 Enregistrement express Réception ouverte 24h/24 Réception ouverte à partir de 00:00:00.857 Réception ouverte jusqu'à 00:00:00.858 Réception le weekend à partir de 00:00:00.856 Réception le weekend jusqu'à 00:00:00.857
Dans toutes les chambres: Téléphone Réveil Baignoire Douche Séchoir à cheveux dans la chambre Minibar Coffre fort dans la chambre TV Fenêtres à isolation phonique	Services et équipements: Accessibilité personnes à mobilité réduite Climatisation à l'hôtel Chambres à air conditionné Service de concierge Room Service Ascenseur Coffre fort dans l'hôtel Parking Garage Boutiques Service de repassage/nettoyage Planche à repasser Animaux autorisés	Sécurité: Plan des sorties de secours Procédures d'évacuation d'urgence dans toutes les chambres Extincteurs dans les couloirs Détecteurs de fumée avec alarme Extincteurs dans les lieux publics Personnel formé aux premiers secours	Communication: Internet WLAN Accès à Internet gratuit Internet sans fil dans les espaces publics Numéro de téléphone direct Plusieurs téléphones

4.11. Est-il possible d'ajouter une demande complémentaire lors d'une réservation hôtel ?

Non, il n'est pas possible d'ajouter un champ de commentaire dédié à des demandes complémentaires dans Cytric. En cas de demande spécifique, le voyageur doit contacter lui-même l'hôtel pour toute demande additionnelle OU contacter BCD Travel (surcoût liée à une demande offline).

4.12. Ma carte de fidélité n'est pas prise en considération lors de ma réservation, est-ce normal ?

Oui – les informations de votre programme de fidélité hôtel ne sont pas transmises directement à l'hôtelier ni prises en compte lors de votre réservation hôtel. Cela fait suite à une limitation technique entre l'outil de réservation et la plateforme de distribution hôtels. Afin d'éviter toute erreur et dans l'attente d'une évolution, il n'est plus possible de renseigner une carte de fidélité hôtel dans le profil utilisateur.

Il est donc recommandé **d'indiquer au moment du check-in (ou du check-out) vos informations de carte de fidélité afin de cumuler vos points directement auprès de l'hôtelier.**

4.13. Puis-je réserver un hôtel pour un groupe ?

Depuis le lundi 19 juin 2023, il est possible de réserver un hôtel jusqu'à 6 personnes dans l'outil Cytric. De la même manière que pour le train ou l'avion (depuis votre Travel Arranger Dashboard), sélectionnez les voyageurs concernés par la réservation. Sélectionnez ensuite l'icône **Réserver un hôtel** puis suivez les étapes de réservation qui apparaissent à l'écran.

Travel Arranger Dashboard

Sélectionner des voyageurs et le type de réservation


Réservation pour :


C **BROCHET, Charles**
CASA, FR - Credit Agricole SA ✕


G **DUNY, Guillaume**
CASA, FR - Credit Agricole SA ✕


S **DAUTUN, Sophie**
CASA, FR - Credit Agricole SA ✕

+ Ajouter des voyageurs

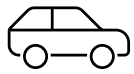
 Réserver un vol

 Réserver un train

 Comparer Vol/Train

 Réserver un hôtel

Si vous souhaitez annuler/modifier la réservation, vous avez également la possibilité de le faire pour un seul voyageur directement dans l'outil Cytric.



5. LOCATION DE VOITURE

5.1. Qui prend en charge les réservations de voiture ?

La carte logée Amex (BTA) configurée au sein de l'entité sert de garantie lors de la réservation de votre location de voiture dans Cytric. Le voyageur devra ensuite régler la location directement auprès du loueur lors de la prise en charge ou restitution du véhicule.

Important : Il est possible de régler un montant additionnel sur place si des options supplémentaires ont été réservées par l'utilisateur dans Cytric (option GPS, pneu neige...).

5.2. J'ai réalisé une autre réservation dans l'outil (Hôtel, Air ou Rail) et je souhaite ajouter une location de véhicule, comment faire ?

Si vous réservez une autre prestation sur Cytric en amont, vous pouvez ajouter une location de voiture sur l'écran final de votre réservation initiale (via le bouton « **Ajouter une location de voiture** ») pour la grouper à votre réservation.

Si vous avez déjà finalisé votre demande de réservation et que vous souhaitez ajouter un véhicule ultérieurement, accédez à votre réservation initiale via l'onglet « **Mes voyages** », cliquez sur « **Modifier** » en dessous de celle-ci puis ajouter votre location de véhicule.

Important : Si vous ajoutez une location de véhicule en partant de zéro (en complément d'une réservation déjà existante), votre agence de voyage risque de rencontrer des difficultés à émettre votre votre voucher de réservation. De ce fait, il est fortement déconseillé de procéder ainsi.

5.3. Je voyage dans un pays qui nécessite d'avoir des pneus neige. Sont-ils inclus par défaut ?

Selon le pays, la location de voiture peut inclure des pneus neige et des chaînes par défaut dans la location. Toutefois, il faut vérifier cette information avant la réservation car cela dépend des dates de voyages. Par exemple, en Allemagne cela commence à partir du 1er novembre. Toutes les réservations effectuées en Allemagne avant cette date ne contiendront pas de pneu neiges. Merci de vous référer à votre agence de voyages BCD Travel pour plus d'information.

Si vous souhaitez uniquement un équipement additionnel, il est possible de l'ajouter au cours de votre réservation de voiture. Ils ne sont pas inclus par défaut dans la location.

5.4. Puis-je réserver une location auprès d'un loueur autre que Hertz et Enterprise ?

Oui – Hertz et Enterprise sont les seuls loueurs autorisés dans la politique voyage et affichés par défaut en priorité. En revanche, les autres options disponibles peuvent également être réservées dans Cytric même si elles sont affichées comme non-conformes à la politique voyage. Il faudra renseigner un motif de dérogation dans le champ « **Motif de dérogation** ».

5.5. Puis-je effectuer une recherche directement auprès d'une agence de location spécifique ?

Lors de votre recherche de véhicules, sous l'emplacement de récupération, vous pouvez cliquer sur « **Entrer une adresse** ». Dans les champs qui s'affichent à l'écran, le champ « **Compagnie** » peut vous permettre de réaliser une recherche directement sur une agence de location précise. Néanmoins, cette fonctionnalité n'étant pas infaillible, il est déconseillé de l'utiliser. La meilleure pratique consiste à

rentrer une adresse de récupération puis de filtrer les résultats à l'écran suivant pour avoir une exhaustivité de résultats.



6. LA VALIDATION DE VOYAGES

6.1. Que signifie un workflow de validation actif ?

Si un workflow de validation actif est mis en place au sein de votre entité, cela signifie que le valideur dispose d'un délai de 48h **pour approuver et/ou rejeter** la demande de voyage (après finalisation du voyage par le collaborateur). Au-delà de ces 48h de délai, et sans action du valideur, le voyage est automatiquement annulé dans l'outil.

Pour rappel, la validation ne s'applique pas aux compagnies aériennes low-cost, TER et Eurostar (émission immédiate). Seule une notification est envoyée au valideur sans action attendue de sa part.

Attention : Le délai de validation pour le train (TGV/Thalys uniquement) a été réduit à 24h.

6.2. Que signifie un workflow de validation passif ?

Si un workflow de validation passif est mis en place au sein de votre entité, cela signifie que le valideur dispose d'un délai de 48h pour rejeter la demande de voyage (après finalisation du voyage par le collaborateur). Au-delà de ces 48h de délai, et sans action du valideur, le voyage est automatiquement considéré comme approuvé.

Pour rappel, la validation ne s'applique pas aux compagnies aériennes low-cost, TER et Eurostar (émission immédiate). Seule une notification est envoyée au valideur sans action attendue de sa part.

Attention :

- ⇒ Le délai de validation pour le train (TGV/Thalys uniquement) a été réduit à 24h.
- ⇒ **Dans le cadre d'un déplacement dans un pays à risques le valideur doit obligatoirement valider le déplacement, dans le cas contraire les billets ne seront pas émis.** La validation passive ne fonctionne pas pour les déplacements dans les pays à risques.

6.3. Que se passe-t-il si je quitte ma réservation au moment du choix du valideur ?

Si aucun valideur n'est renseigné dans le profil utilisateur, et que votre entité est soumise à un workflow de validation (actif ou passif) et/ou que vous quittez votre réservation sans aller jusqu'à l'étape de sélection de votre valideur et finalisation de réservation, votre réservation partira chez l'admin local / le référent local de votre entité.

6.4. Doit-on nécessairement se reconnecter à l'outil pour approuver ou rejeter une demande (en tant que valideur) ou un clic peut suffire à valider ou rejeter le voyage ?

Non – Si le valideur est déjà connecté à l'outil, il peut consulter la section « **Demandes de validation de voyage** » pour consulter et accepter/refuser les demandes en cours. Les validations à partir du mail de demande imposent la reconnexion de l'utilisateur pour des questions de sécurité (ex : en cas de transfert de mail).



7. LE ROLE « CHARGÉ DE VOYAGES »

7.1. Comment puis-je assigner un Travel Arranger dans mon profil ?

Pour assigner un Travel Arranger (ou coordinateur de voyages) par défaut, aller dans **Mon profil utilisateur > Mes préférences personnelles > Sélection du coordinateur de voyages** : renseigner le nom et/ou prénom dans les champs correspondants et cliquer sur Rechercher. Il est possible de sélectionner autant de Travel Arrangers que souhaité, il n'y a pas de limitation.

7.2. J'ai effectué une réservation pour un autre voyageur, qui reçoit un email de confirmation ?

Le voyageur et le Travel Arranger (coordinateur de voyages) recevront la notification par email après finalisation de la réservation dans cytric et pour la réception de l'e-billet également. Le Travel Arranger est également notifié en cas d'une modification et/ou d'une annulation potentielle.

Le valideur (N+1 ou manager projet selon le cas) reçoit uniquement l'email de validation mais n'est pas notifié du mail de confirmation ou du e-billet.

7.3. Comment réserver pour un voyageur invité (externe au Groupe Crédit Agricole) ?

Seuls les utilisateurs avec le rôle de Travel Arranger (chargé de voyages) sont habilités à réserver pour d'autres collaborateurs (internes ou externes). Pour réserver pour un voyageur invité, aller dans « **Travel Arranger Dashboard** » puis « **Ajouter des voyageurs** »

Ajouter des voyageurs

Réservation pour:

Tous les voyageurs

Favoris

Invités

Prénom *

Nom *

Ajouter un invité

Saisissez ici le prénom et de nom de votre invité dans la section « **Invités** » puis cliquez sur « **Ajouter un invité** ». Le processus de réservation est ensuite similaire à celui d'une réservation pour un profil interne. Il vous sera demandé en fin de réservation de renseigner les coordonnées du profil invité (numéro de téléphone et adresse email).

7.4. Pour combien de voyageurs maximum puis-je réserver dans Cytric ?

Il est possible de réserver jusqu'à 6 voyageurs maximum dans Cytric pour une réservation aérienne, location de voiture, réservation de train et demande offline.

Attention : il n'est pas possible de réserver pour plusieurs personnes sur la partie hôtel uniquement (limitation technique).



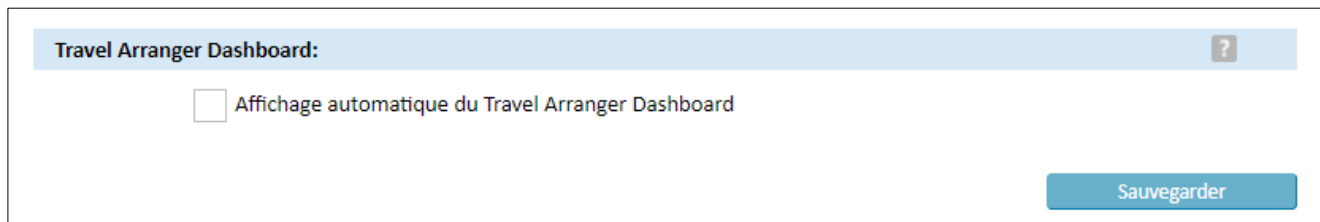
Pour toute réservation à partir de 10 voyageurs, nous vous invitons à contacter votre agence de voyages BCD Meetings & Events : groups.fr@bcdme.com

7.5. Je dois réserver pour des collaborateurs mais je ne vois pas de voyageurs dans l'espace « Travel Arranger Dashboard », comment faire ?

Cela peut arriver de ne pas visualiser de profils voyageurs sur l'espace « [Travel Arranger Dashboard](#) » dédié aux Travel Arranger (ou chargés de voyages). Cela est dû à des droits insuffisants sur votre profil utilisateur. Merci de vous référer à votre référent entité pour vous attribuer les droits nécessaires sur le périmètre correspondant à votre besoin (entité ou sous-entités particulières).

7.6. Je suis essentiellement amené à réserver pour d'autres collaborateurs, est-il possible d'afficher le Travel Arranger Dashboard par défaut ?

Oui – Cela peut être défini dans [Mon profil utilisateur](#) > [Préférences personnelles](#) puis aller dans la section « [Travel Arranger Dashboard](#) » plus bas sur la page.

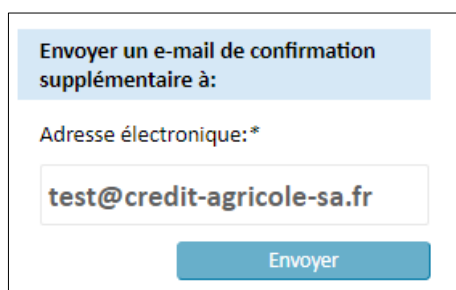


Cochez la case puis cliquer sur « [Sauvegarder](#) ». Vous serez alors automatiquement redirigé sur le Travel Arranger Dashboard lorsque vous êtes sur l'accueil Cytric.

7.7. Comment puis-je me transférer le voyage/mémo d'un collaborateur pour suivi ?

Il est possible pour un chargé de voyages de se transférer les informations de voyage d'un collaborateur si nécessaire.

Depuis le Travel Arranger Dashboard, cliquez sur « [Afficher plus de détails](#) » sur la réservation de votre choix. Dans le menu de droite « [Envoyer un email de confirmation supplémentaire](#) », renseignez votre adresse email puis cliquez sur « [Envoyer](#) ».



Dans l'email de confirmation reçu, il est possible pour un Travel Arranger de récupérer les informations liées au billet et/ou d'ajouter le voyage dans le calendrier Outlook pour assurer un suivi si nécessaire :

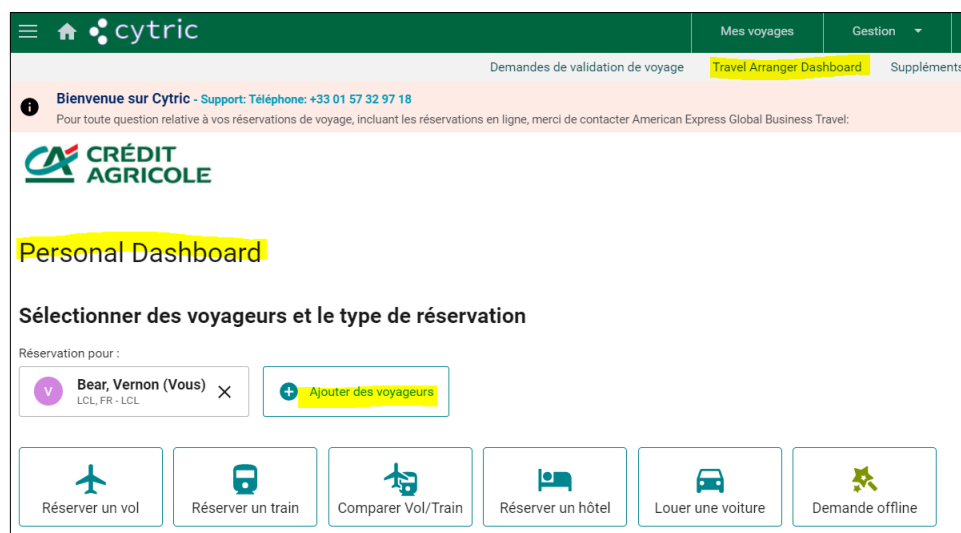


7.8. Est-ce qu'il existe une fonctionnalité permettant de désigner un Travel Arranger back-up ?

Non, cette fonctionnalité existe seulement pour la validation (en cas d'absence du valideur, il est possible de désigner un valideur remplaçant sur une durée déterminée). Les Travel Arranger sont assignés à un périmètre entité et/ou sous-entité, ce qui leur permet par défaut d'accéder à tous les profils voyageurs selon leurs droits.

7.9. A chaque fois que je réserve pour d'autres collaborateurs je dois renseigner leurs données analytiques, est-ce normal ?

Attention : Pour réserver pour d'autres collaborateurs il est impératif de passer par le module « [Travel Arranger Dashboard](#) ». La fonctionnalité « [Ajouter des voyageurs](#) » présente sur votre accueil personnel (« [Personal Dashboard](#) ») porte à confusion et vise à réserver pour un invité (profil externe au Crédit Agricole). C'est la raison pour laquelle il sera demandé de renseigner les données analytiques à chaque réservation. Prenez donc bien le soin de cliquer sur « [Travel Arranger Dashboard](#) » en haut à droite.



7.10. Comment être en copie de tous les e-billets envoyés au voyageur ?

Par défaut, seul le voyageur est destinataire du e-billet lorsqu'il est émis par l'agence de voyages. Si le Travel Arranger souhaite également recevoir le e-billet, il faut ajouter une deuxième adresse email dans le profil utilisateur du voyageur pour que l'assistant soit également destinataire.

8. LA RESERVATION OFFLINE

8.1. Que puis-je réserver via le bouton “Autres demandes” ?

Depuis la page d'accueil cytric, il est possible d'accéder au bouton « **Autres demandes** » (en dernier) qui permet de réserver d'autres services complémentaires en dehors de l'avion, le train, l'hôtel ou la location de voiture.



Il est nécessaire de compléter en amont vos informations analytiques afin de pouvoir réserver :

- Une demande de réservation aérienne dite complexe/multi-destinations (3 segments et plus)
- Une demande de réservation d'hôtel
- La livraison et reprise de véhicule sur site
- Autres demandes :
 - Demande d'abonnement Air / SNCF
 - Voyage urgent (départ dans moins de 24 heures) – à ne pas confondre avec les demandes de déplacement **pour le même jour** (auquel cas, contactez BCD Travel).

Selon le type de prestation sélectionné, il faudra compléter vos informations de voyages (dates, origine, destination...) afin que la demande soit envoyée à l'agence de voyages American Express GBT pour traitement. Vous recevrez ensuite un email de confirmation de Cytric puis votre e-billet de la part de l'agence de voyages BCD Travel.

Attention : Pour les demandes de réservation aériennes complexes, la réservation sera effectuée par l'agence de voyages BCD Travel puis réimportée dans Cytric. Vous serez alors en mesure de la visualiser dans votre outil.

8.2. Je souhaite souscrire à un abonnement, dois-je compléter tous les champs ?

Tous les champs marqués d'un « * » sont obligatoires à compléter pour soumettre votre demande offline. Lors d'une demande d'abonnement (SNCF ou Air France), veuillez laisser le champ « **Début** » sur l'heure « **00 :00** » par défaut, cette information n'a pas d'incidence côté BCD Travel.

Il est toujours possible d'indiquer des informations complémentaires à votre agence de voyages dans le champ « **Indications particulières** ».

8.3. Est-il possible de supprimer le champ d'heure dans les demandes d'abonnements SNCF ?

Ce n'est pas possible de supprimer ce champ dans Cytric. La recommandation est de laisser le champ sur « **00 :00** » par défaut.



















9. SUPPORT UTILISATEUR ET ASSISTANCE

Besoin d'assistance ? Votre agence de voyages BCD Travel est à votre disposition pour vous assister sur l'outil ou répondre à vos questions de **8h30 à 19h00** du **lundi au vendredi** :

Par téléphone : +33 1 80 52 45 58 | **Par email** : voyages.ca@bcdtravel.fr

Les guides utilisateurs Cytric sont également disponibles [dans votre Intranet](#).

Type de demande	Description	Contact	Téléphone/Email	Horaires
 Support Online	Assistance à la navigation, incident sur Cytric, incapacité à finaliser une réservation	BCD Travel	 +33 1 80 52 45 58	 8h30 à 19h00 (lun-ven)
 Modifications et Annulations	Modifications ou annulations de réservation (peut être réalisée dans Cytric selon conditions tarifaires)	BCD Travel	 +33 1 80 52 45 58	 8h30 à 19h00 (lun-ven)
 Réservation de Groupe	Réservation de groupe (minimum 10 voyageurs)	BCD Meetings & Events	 groups.fr@bcdme.com	
 Demande de Services Annexes	Siège payant, bagages supplémentaires, excédant	BCD Travel	 voyages.ca@bcdtravel.fr	 8h30 à 19h00 (lun-ven)
 Support Hôtel (HCorpo)	Litige hôtel sur place, problème de réservation, nuisance	HCorpo (centrale hôtelière)	 +33 1 77 68 17 34 (numéro présent sur le voucher)	
 Ajouter/Modifier un Champ Analytique	Code projet, matricule	Votre référent entité		
 Ajouter/Modifier mon Manager (responsable de validation)	Modification du responsable de validation	Réalisable dans le profil voyageur (processus détaillé en page 3) ou contacter le référent entité		
 Modifier mon Profil Utilisateur	Modification nom, prénom, etc.	Votre référent entité (fichier d'import)		