

Éléments de réponse aux Elu-e-s du CSE Siège sur la plateforme de réservations hôtelières

Pourquoi ce choix ?

• Pourquoi et comment la plate-forme HCorpo a-t-elle été choisie par FTV ?

HCorpo a été retenu suite à un appel d'offres lancé début février 2020, en suivant les règles de la commande publique.

• Y a-t-il eu un appel d'offre ? Quel était son cahier des charges ?

Un appel d'offres a effectivement été lancé selon la procédure adaptée MAPA 1 le marché étant inférieur à 100 000€HT avec la consultation des quatre principaux opérateurs business sur le marché: HRS, HCorpo, CDS Groupe et Room It.

HRS, HCorpo et Room it ont répondu à cet appel d'offres. Seul CDS groupe n'a pas souhaité répondre.

Les demandes et missions ont été les suivantes :

- Organiser les déplacements des voyageurs de France Télévisions et de leurs invités [ces différentes catégories de personnes seront désignées dans la suite du CCT par le terme « voyageurs »] ;
- Assurer des prestations au meilleur coût (recherche des meilleures conditions tarifaires) et selon des critères de qualité correspondant aux standards de la profession ;
- Assurer le bon respect de la politique voyage de France Télévisions ;
- Mettre en place un suivi commercial sur la durée du marché.
- L'intégration de la plateforme de réservation d'hébergement avec l'outil Concur pour une gestion consolidée et professionnelle des missions et prestations associées (utilisé par les voyageurs et les chargés de voyage) ;
- La mise en place et l'administration d'une plateforme de réservation d'hébergement en ligne en stand-alone (online) pour une gestion autonome des voyageurs ;
- La mise en place d'une plateforme de réservation offline ;
- Le conseil et l'information aux voyageurs ;
- Une prestation générale de conseil quel que soit le système de réservation employé ;

• Pourquoi les personnels concernés n'ont-ils pas été consultés ?

Des ateliers se sont tenus en octobre 2019 auprès des différentes directions opérationnelles dans le but de rédiger le cahier des charges techniques.

Les directions consultées ont été les suivantes :

- la Rédaction Nationale
- La Direction des Sports,
- La direction de la Fabrique
- Le Réseau F3
- Le Réseau ultra-marins

Responsabilité sociale de FTV

• La direction a-t-elle conscience que le choix de cette plate-forme contredit la responsabilité sociale FTV en favorisant les GAFAM, les grands groupes internationaux au détriment de la petite hôtellerie en crise ?

HCorpo intègre dans ces offres, outre les marques du groupe Accor, des établissements indépendants leur proposant une exposition forte.

- La direction a-t-elle consciente du favoritisme que cela entraîne pour le groupe ACCOR, 6ème groupe mondial d'hôtellerie ?

Il n'y a pas eu de favoritisme puisqu'un appel d'offres a été lancé.

La meilleure offre, selon les critères inscrits préalablement et en toute transparence au cahier des charges, a été retenue parmi les candidats ayant répondu.

- La direction a-t-elle le sentiment de servir l'intérêt des utilisateurs (ses propres salariés), ou ne fait-elle que se plier à une forme d'injonction du tout numérique ?

Les prestations de cette plateforme de réservations hôtelières doivent assurer aux collaborateurs de France Télévisions une sérénité dans leurs déplacements professionnels que l'on sait contraignants

L'assurance d'avoir toujours un hébergement avec une assistance H24 et 7j/7

La charge n'est plus portée par le collaborateur mais transposée sur un service professionnel.

Par ailleurs, la prise en charge de l'hébergement par France Télévisions, avec des procédures sécurisées, a vocation à améliorer les conditions des collaborateurs puisqu'aucune avance de frais n'est demandée aux collaborateurs.

- Quelles sont les conséquences de cette désintermédiation sur l'emploi des fonctions administratives qui assuraient en partie ces activités ?

Il n'y a aucune conséquence sur l'emploi des fonctions administratives.

Les assistantes/ adjointes de production dont l'activité comprenait la réservation des hébergements continueront à le faire à partir de l'outil de gestion de notes de frais Concur.

Les collaborateurs ayant l'habitude de réserver leur chambre continueront également à le faire sur la plateforme

La plateforme n'apporte aucune modification dans les procédures de réservations d'hébergements actuelles.

Enjeux financiers

- La direction ignore-t-elle qu'HCORPO collecte une commission de 20€ sur une réservation de 80€, et qu'il est plus économique de réserver directement sa chambre?

Un seul cas nous a été remonté, à ce jour, par un collaborateur faisant état d'une facture directement reçue de l'hôtelier à 59€ alors que la nuitée sur la plateforme était facturée 80€. D'où l'importance de nous faire part des anomalies rencontrées.

Ci-dessous la réponse de HCorpo n'appliquant aucune marge de ce montant:

« Le tarif mentionné par l'hôtelier ne correspond pas au tarif payé par HCorpo. Il s'agit d'un tarif très compétitif qu'une de nos sources a négocié au niveau mondial pour les professionnels de l'hôtellerie qu'il revend ensuite avec une marge.

HCorpo n'a, par ailleurs, pas acheté la chambre à ce prix-là mais à un tarif bien supérieur.

Concernant nos marges, HCORPO, dans son modèle économique applique un taux de marge entre 5% et 10% pour couvrir les frais associés à notre offre BtoB.

Nous sommes loin des 26% de marge estimée sur ce cas et qui ne nous permettrait pas d'être compétitif sur le marché. »

- Une chambre dans l'hôtel Anne de Bretagne à Rennes qui coûtait 74,32 € tout compris pour les salariés de FTV, apparaît désormais à 200,51 € sur HCorpo. La direction a-t-elle conscience de l'inflation des tarifs ?

Dans la phase de développement de la plateforme, nous avons annoncé à nos partenaires hôteliers de la venue de HCorpo comme notre prestataire de réservations d'hébergements.

Nous les avons tous invités à présenter leurs offres aux tarifs négociés FTV. Certains ont répondu d'autres non ce qui est le cas pour l'hôtel Anne de Bretagne.

Anne de Bretagne est présent sur la plateforme avec les tarifs HCorpo et non FTV d'où cet écart.

- Quelle est l'intérêt économique d'une telle plate-forme pour FTV ?

Le volume d'offres d'hébergements sur HCorpo est significativement supérieur à celui dont nous disposions précédemment dans les conditions de la politique France Télévisions.

La tarification des prestations est stable et fixe.

Toutes les offres ont la taxe de séjour incluse – Il n'y a pas de frais cachés tant pour le collaborateur que pour France Télévisions.

L'annulation de la réservation le jour même est possible avant 12h sans frais, ce qui n'était pas toujours le cas avec le fonctionnement précédent.

HCorpo a développé pour France Télévisions le processus de prise en charge afin que le collaborateur n'ait pas d'avance de frais à faire.

- La direction sait-elle que la plate-forme n'a visiblement pas connaissance des barèmes applicables dans les réglementaires de FTV?

La politique France Télévisions a été intégrée à la plateforme.

Nous avons relevé, à ce jour, sur l'ensemble des villes, une seule erreur de barèmes sur la ville d'Albi corrigée très rapidement.

Les plafonds France Télévisions sont disponibles sur la plateforme HCorpo en haut à gauche de la page.

Votre recherche : **Rennes, France**
 1 adulte(s) - 1 chambre du 16/08/2021 au 17/08/2021
 Votre politique de voyage : Rennes, 92,00 € [Afficher la politique de voyage](#) Modifier votre recherche

Résultats
 Hôtels correspondant à votre filtrage :
 86 / 86

[Annuler le filtrage](#)

Filtrer les résultats par :

Nom de l'hôtel
 Rechercher...

Hors politique de voyage

Nombre d'étoiles
 ★ ★ ★ ★ ★
 1+ 2+ 3+ 4+ 5+

Pays	Ville	Budget	Prix maximum pour le petit déjeuner	Prix maximum pour la demi-pension	Etoiles
France	Paris	120 EUR	0	0 -	
France	Rennes	92 EUR	0	0 -	
France	Orléans	92 EUR	0	0 -	
France	Reims	92 EUR	0	0 -	
France	Nice	92 EUR	0	0 -	
France	Ajaccio	92 EUR	0	0 -	
France	Toulouse	92 EUR	0	0 -	
France	Nantes	92 EUR	0	0 -	
France	Bordeaux	92 EUR	0	0 -	

Accessibilité

- Pourquoi l'offre de tarifs d'HCORPO est-elle aussi peu lisible, entre les hôtels « recommandés » et les « négociés » ?

Les hôtels recommandés correspondent aux hôtels recommandés par HCORPO

Les hôtels négociés correspondent aux hôtels partenaires France Télévisions

- Pourquoi les propositions peuvent-elles s'avérer aussi éloignées de la destination recherchée ?

Il s'agit d'un filtre par défaut pointant sur les hôtels aux nuitées les moins chères.

Ces derniers peuvent être éloignés de la destination recherchée.

Nous avons demandé à HCORPO de modifier ce filtre et remonter les offres hôtelières dans les plafonds FTV par défaut.

- L'ergonomie de l'interface, particulièrement rébarbative et peu opérationnelle, est-elle censée évoluer ?

Les prestataires rencontrés lors du lancement de l'appel d'offres proposaient à quelques différences près la même ergonomie.

HCORPO nous est apparue la plus adaptée aux besoins de nos collaborateurs, et était l'offre répondant le mieux aux critères choisis en coordination avec les directions opérationnelles consultées préalablement à l'appel d'offre.

Pour rappel, il ne s'agit pas d'une plateforme commerciale mais tournée vers un public professionnel.

- Pourquoi l'annulation des hôtels est-elle aussi lente à effectuer ?

Nous n'avons pas remarqué de lenteur.

Toutes les réservations effectuées durant la recette de la solution ont été annulées sans lenteur constatée.

Vous est-il possible de préciser la demande et de l'étayer par un exemple ? Ceci afin de pouvoir faire remonter les difficultés rencontrées à nos interlocuteurs chez H CORPO.

- Pourquoi ne peut-on inclure le petit déjeuner dans la recherche ?

Il est tout à fait possible de filtrer la recherche d'hébergement avec petit-déjeuner.

Sur la gauche de l'écran.

^ Plan repas

- Chambre seulement
- Petit déjeuner
- Dîner
- Déjeuner
- Dîner / Déjeuner
- Demi pension / Soirée étape
- Pension complète
- Tout inclus
- Tous les plans repas

Nous souhaitons également laisser le collaborateur libre de ses choix en matière de chambre avec ou sans petit déjeuner.

- Pourquoi n'y a-t-il pas d'application dédiée pour smartphone ou tablette ?

HCorpo est en cours de développement d'une application responsive.

Nous ferons part de cette évolution aux collaborateurs dans une communication interne globale.

- Pourquoi un tel manque sur les offres remboursables ?

Toutes les offres remontées sont annulables et remboursables le jour de l'arrivée avant 12h à l'exception des offres à contraintes disponibles pour les départs dans – de 48h par rapport à la date du jour.

Les offres contraintes non remboursables sont accessibles pour des réservations de dernières minutes (à 48h du départ).

Pourquoi faire simple... ?

- La direction est-elle consciente des contraintes que génère cette plate-forme pour les personnes en mobilité régulière ?

La prise en compte de la difficulté du changement nous a conduits à laisser une certaine latitude sur les réservations en dehors de HCorpo durant cette période.

La plateforme doit permettre à tout collaborateur sur un seul site de trouver un hébergement selon les mêmes conditions permanentes et avec une possibilité de prise en charge.

- Pourquoi n'y a-t-il pas possibilité de garder en mémoire les profils de recherche ce qui oblige à les re-saisir systématiquement ?

Ce point nous a été déjà remonté. Nous avons transféré la demande à HCorpo. Une amélioration devrait être développée, mais nous ne connaissons pas encore la date de mise en œuvre.

- Dans le paramétrage il est possible de cocher la case : recevoir un e-mail lorsqu'un utilisateur dont je suis responsable dépasse sa politique voyage. Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Les managers peuvent-ils suivre à distance les réservations des salariés ?

Ce point nous a été déjà remonté. Le choix n'est pas actif.

Aucun lien hiérarchique n'est intégré à la plateforme.

Nous avons demandé à HCorpo de griser/ retirer cette option.

Salariés cobayes

- Les nombreux dysfonctionnements remontés par les utilisateurs sont-ils pris en compte et comment ?

Toutes les remarques formalisées par les collaborateurs (une dizaine au total) sont immédiatement transférées à HCorpo.

HCorpo les traitent immédiatement sauf cas complexe comme le process de réservation < à 4 collaborateurs où une réflexion est en cours.

- Est-il normal de contraindre les salariés de l'entreprise à tester l'outil afin de le rendre opérationnel ?

Des tests, avant mise en production, ont eu lieu de janvier à fin mai 2021. Mais malheureusement trop peu de collaborateurs ont accepté de tester avant mai 2021. Ces tests sont le seul moyen de se rendre compte des dysfonctionnements existants, étant donné la complexité de notre réglementaire mission et la diversité des situations rencontrées.

Nous nous sommes rendus compte, grâce à certains retours de collaborateurs, de la nécessité d'ajustements de process notamment.

Liberté de choix

- La direction garantit-elle que l'utilisation d'HCORPO restera optionnelle, qu'il n'y aura pas d'obligation d'utiliser cette plate-forme et que les utilisateurs auront toujours le choix de s'en passer ?

La dernière communication indique effectivement une période transitoire où la plateforme n'est pas rendue obligatoire dans l'objectif de rendre préalablement pleinement opérationnelle la plateforme. Nous incitons toutefois tous les collaborateurs à utiliser la plateforme pour les réservations d'hébergements.

- La direction peut-elle imposer le recours à cette plate-forme et laisser la liberté de choix aux seuls salariés au forfait ou occasionnels comme le laisse penser sa communication du 29 juin ?

La direction ne l'impose pas. Elle offre la possibilité aux collaborateurs au forfait ou en défraiement de mobilité de réserver sur la plateforme ou pas.

Du simple fait que les barèmes forfaitaires ou le défraiement ont un plafond unique quelle que soit la ville - et que pour le forfait, le montant est versé au collaborateur sans justificatif.

- Si c'était le cas, cette différence de traitement ne constituerait-elle pas une rupture du principe d'égalité ?

Il ne s'agit pas d'une différence dans l'application des dispositions relatives aux frais de mission et déplacements entre missions au forfait ou non.