

Organisation des voyages de service

Audit de rentabilité de la Centrale des voyages de la Confédération

L'essentiel en bref

La Centrale des voyages de la Confédération (CVC) est l'entité chargée au sein de la Confédération d'organiser les voyages de service, ainsi que les voyages de retour pour les ressortissants étrangers expulsés de Suisse. Elle organise également les voyages des personnalités invitées par la Suisse lors de manifestations. La CVC négocie des tarifs préférentiels avec les fournisseurs (avions, hôtels, voitures de location et trains). Légalement, les unités de l'administration fédérale centrale, les commissions extraparlimentaires et les unités administratives autonomes sans personnalité juridique ont l'obligation d'acheter leurs prestations de voyage auprès de la CVC. La CVC a réservé des prestations de voyage à l'étranger pour 36 millions de francs en 2014. En 2015, elle employait 31 personnes (24,9 équivalent temps plein) et disposait d'un budget de 3,5 millions de francs.

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a analysé si l'activité de la CVC, pour les prestations de voyages destinées au personnel de l'administration fédérale, est réalisée de manière économique, efficiente et efficace. De ce point de vue, le résultat de l'audit est positif.

Les prestations et les remises obtenues pour les voyages de service sont appréciables

Les personnes ayant fait appel aux services de la CVC sont en général satisfaites des prestations obtenues. Les tarifs appliqués pour les vols et hôtels sont globalement avantageux et compétitifs.

La CVC pourrait augmenter son pouvoir de négociation avec les fournisseurs en agissant pour le compte de la Confédération au sens large. Ceci impliquerait d'intégrer dans le volume négocié les unités décentralisées de la Confédération qui n'ont pas l'obligation d'acheter leurs prestations de voyage auprès de la CVC. Ces unités – plus d'une vingtaine dont, par exemple, les Ecoles polytechniques fédérales, Suisse Tourisme ou le Musée national Suisse – ont aussi un intérêt, car elles bénéficieraient de tarifs avantageux négociés par la CVC.

Le choix des prestations ne dépend pas de la Centrale des voyages de la Confédération

Les risques pour l'utilisation économe des prestations de voyage proviennent essentiellement du comportement des personnes concernées. En effet, la procédure actuelle de réservation des voyages de service laisse une marge de manœuvre importante aux offices clients de la CVC, ces derniers devant assumer les coûts des voyages avec leur budget. Le CDF estime que les processus de réservation des voyages et de remboursement de frais devraient être repensés. Ces deux processus pourraient par exemple être intégrés dans un système d'information unique par mesure de simplification. Ceci permettrait d'améliorer le système de contrôle interne et d'assurer le respect des prescriptions de la Confédération en matière de voyages de service.

Sur la base d'un sondage auprès des personnes ayant effectué un voyage de service au 1^{er} semestre 2015, le CDF a constaté que la moitié n'avait pas utilisé les prestations de la CVC, notamment lors de la réservation d'hôtels. Cette situation est problématique, car elle représente un volume important de prestations pour lesquelles le personnel fédéral ne profite pas des prix négociés. Ces personnes relèvent souvent qu'elles ne connaissent pas la CVC ou ses prestations. Une opération de communication devra être menée pour corriger cette situation.



Le personnel de l'administration utilise peu les outils de réservation en ligne mis à disposition par la CVC. Pour certaines catégories de personnes et de prestations, il est nécessaire de promouvoir ce type d'outil pour décharger la CVC de tâches qui n'apportent pas de plus-value significative.

La CVC effectue beaucoup de prestations spéciales

Entre 2010 et 2014, la productivité de la CVC a augmenté pour l'organisation des voyages de service. Le résultat est différent pour le rapatriement des ressortissants étrangers, compte tenu des variations d'activité dans ce domaine. Des mesures organisationnelles ont d'ores et déjà été prises pour corriger la situation.

Cet audit s'est intéressé au potentiel d'externalisation des activités réalisées par la CVC. Or, celle-ci effectue beaucoup de prestations spéciales en comparaison avec les offres standards proposées par les agences de voyage d'affaires privées. Dans ces conditions, une externalisation de l'activité de la CVC n'amènerait pas nécessairement une économie ou une amélioration de la prestation.

Dans l'optique de la mise en œuvre du nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale, la CVC devra réfléchir aux indicateurs de gestion à définir pour le pilotage interne. Dans ce cadre, des reportings formels sont à prévoir pour la Direction des ressources du Département fédéral des affaires étrangères.