



université
de **BORDEAUX**

Marché 2024-124 :

Prestations de services d'agence de voyages

SOMMAIRE



Démarche achat

- Stratégie de renouvellement du marché agence de voyages

Mise en place et modalités d'exécution

- Présentation
- Objet du marché
- Caractéristiques et titulaire du marché
- Politique voyage de l'université
- Politique voyage à l'étranger
- Périmètre des prestations ON LINE / OFF LINE
- Connexion à l'outil de réservation
- Gestion des profils
- Workflow et procédure de réservation ON LINE par profil
- Procédure de réservation OFF LINE par les chargés de voyages
- Délais d'intervention et pénalités
- Pièces du marché
- Contacts et périmètres du marché

DEMARCHE ACHAT



Contexte



Passation entre le titulaire actuel **VELOCE 21** et **Amplitudes Business Travel (VIGMA)**



Phase de déploiement : 1^{er} septembre au 31 décembre 2025

Prise d'effet : 1 janvier 2026



16,2M€ TTC de dépenses sur les 5 ans du marché (jusqu'au 19 mai 2025) dont 214 737€ TTC de frais d'agence soit 1,32% dont 4,5M€ TTC pour l'année 2024



Allotissement : marché à lot unique



Périmètre du marché : émission de billets de trains, d'avions, réservations hôtelières, locations de véhicules, prestations associées (bagages, cartes d'abonnement, assurance, etc.).



Comptes utilisateurs* au sein de Véloce :

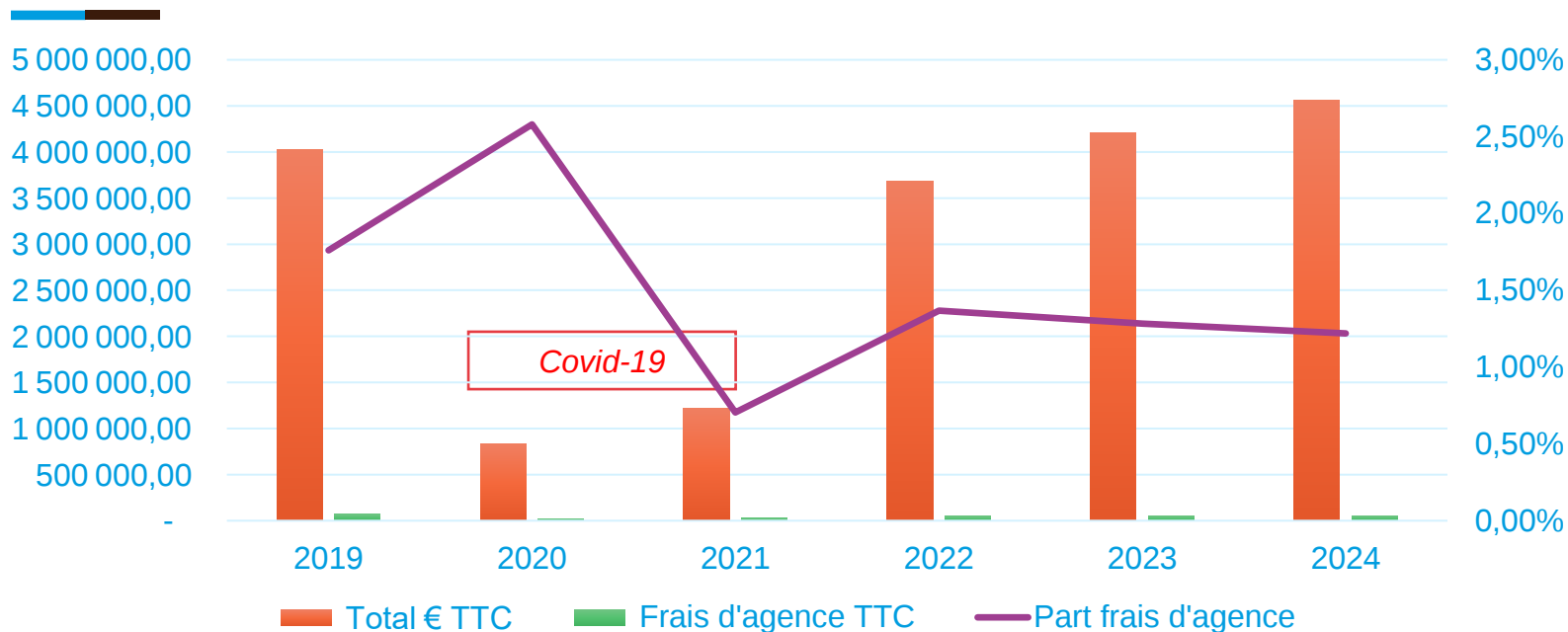
- 5 201 comptes actifs
- dont 912 comptes chargés de voyages
- dont 304 comptes valideurs

**Pour des questions juridiques, un travail a été réalisé pour l'intégration des droits et habilitations GFC dans l'outil, notamment pour la validation des prestations non conformes à la politique voyages.*



30% des commandes UB
3% des dépenses achat TTC

Evolution des dépenses

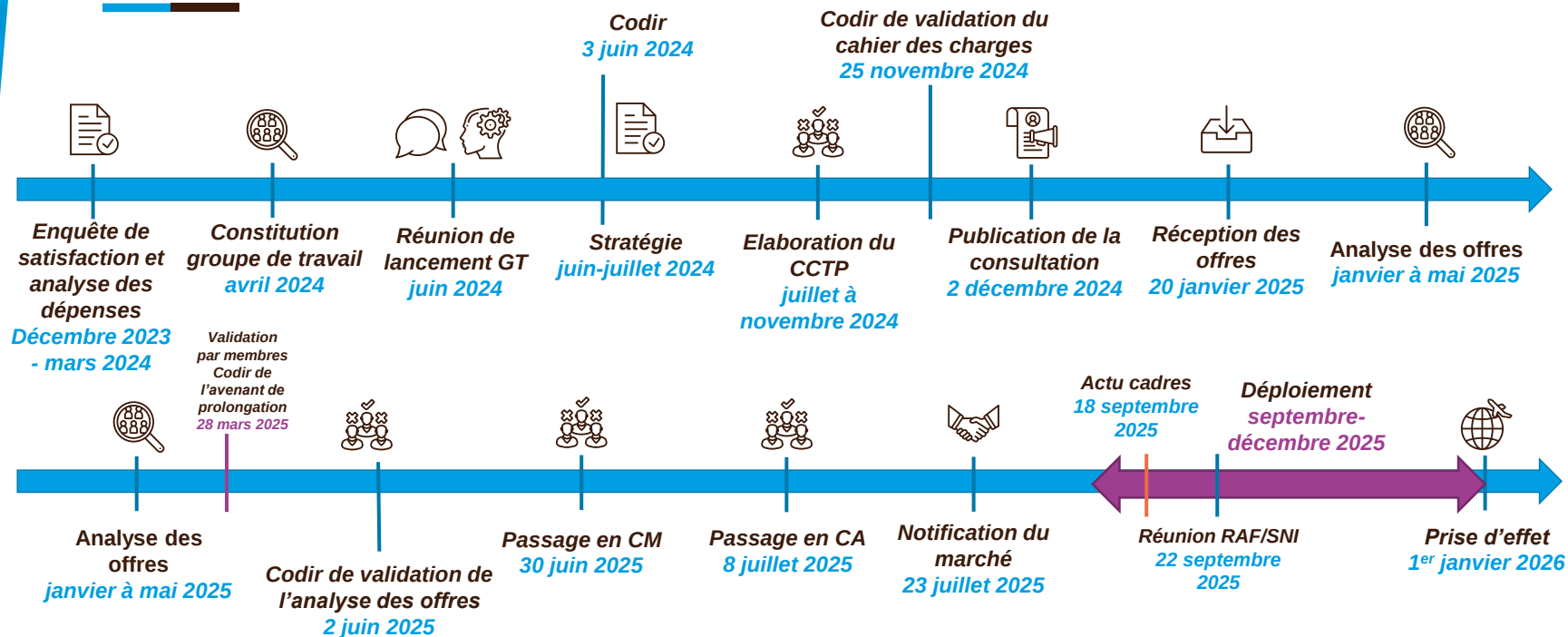


+20% de nombre de tickets* entre 2019 et 2024

+13% de dépenses entre 2019 et 2024

**Un ticket représente une transaction au sein de Véloce. Les transactions s'articulent comme suit :
Hébergement : 1 nuit d'hôtel
Fer : 1 aller simple
Air : 1 aller-retour (si retour)*

Chronologie du marché



Durée marché :

Le marché est conclu pour une durée de **5 ans** à compter à compter de la date du **1^{er} janvier 2026**.



Prestations du nouveau marché **Amplitudes Business Travel**

PRESTATIONS MAINTENUES

- **Toutes les prestations de voyages** : transports (ferroviaire, aérien, maritime), hébergement, location de voiture, assistance 24/24, visa...



- Une **réservation en ligne** (*online*) sur l'outil de réservation de l'agence, ou directement **auprès d'un conseiller voyage** pour les demandes complexes (*offline*).

ON LINE



OFF LINE



- **Gestion dématérialisée** avec paiement par carte logée (en DP directes pour les prestations online) et identification via IDNUM.

- Une **présentation de revues d'activités et de pilotage** semestrielles dans les locaux de l'UB.

NOUVEAUTES

- Une **nouvelle plateforme de réservation en ligne** (Amplitudes Business Travel – eYoma) : une plateforme plus intuitive et ergonomique
- Des **frais d'agence globalement réduits** (gains de 29%)
- Une **offre élargie** : trains Ouigo et internationaux, offre aérienne *low cost*, hébergement
- Un **numéro d'appel d'urgence 24/7 non surtaxé**
- Une **application mobile facilitant l'expérience voyageur**
- Une **gestion améliorée des groupes** : frais d'agence forfaitisés pour l'ensemble du groupe, avec une attention particulière pour les camps de terrain via la désignation d'une conseillère voyage dédiée.
- Des **processus simplifiés** :
 - ✓ formulaire préformaté en ligne pour fluidifier les demandes offline et permettre la bascule en online,
 - ✓ mise à jour **quotidienne automatique** des lignes budgétaires dans l'outil,
 - ✓ **intégration de la liste des ordonnateurs GFC** dans l'outil pour la validation des réservations non conformes à la politique voyages

Modalités de transition **entre agences**

Marché VELOCE 21 n°2019-050

Jusqu'au 31 décembre 2025 :

- ✓ Commandes *online* et *offline* possibles, y compris si les prestations s'exécutent sur 2026 (dans les délais normaux d'anticipation).
- ✓ Le fonctionnement du marché reste inchangé.
- ✓ En décembre 2025, mise en place d'une alerte *pop-up* sur la page d'accueil de l'outil en ligne.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- ✓ Fermeture des réservations sur la plateforme Veloce 21 mais maintien de l'accès à la plateforme (pour consultation) et d'une assistance *offline* pour les commandes passées avant le 31 décembre 2025.

Marché Amplitudes Business Travel (VIGMA) n°2024-124

Jusqu'au 31 décembre 2025 :

- ✓ Communication auprès de la communauté sur le futur marché (RAF/SNI, actu cadres, newsletter, mail opérateurs GFC).
- ✓ Publication de la page intranet du nouveau marché, enrichie progressivement de tutoriels.
- ✓ Webinaire d'information début novembre.
- ✓ Inscription aux formations utilisateurs via les avis de formation du pôle AGRH.

A partir du 1^{er} janvier 2026 :

- ✓ Bascule sur la plateforme e-Yoma de la société Amplitudes Business Travel (VIGMA) : toutes les nouvelles commandes doivent être passées sur cette plateforme.
- ✓ Formations des utilisateurs.

MISE EN PLACE ET MODALITES D'EXECUTION



Marché 2024-124 – Présentation du marché

- Le présent marché a pour objet la prestation de services d'agence de voyages pour les déplacements professionnels, d'hébergement et autres services associés au profit des personnes prises en charge par l'université.
- Renouvellement du marché n°2019-050.
- Date de début : 1^{er} janvier 2026
Date de fin : 31 décembre 2030
Le marché est conclu pour une durée de 5 ans.

Codes nomenclature :

NACRES	DC.01	Services de réservations par agences de voyages ou centrales de réservation
--------	-------	---

Informations d'ordre technique et juridique

Direction des achats

Service achats-marchés « Patrimoine et Services »

Contactez votre interlocuteur directement sur GLPI dans la rubrique 03bis Achats/Marchés

Marché 2024-124 – Objet du marché

Le marché a pour objet la prestation de services d'agence de voyages pour les déplacements professionnels, d'hébergement et autres services associés au profit des personnes prises en charge par l'université.

Les réservations seront réalisées pour des besoins individuels ou de groupe, en France ou à l'étranger.



A ce titre, l'agence de voyage titulaire doit mettre en œuvre la politique voyage de l'université en effectuant les missions suivantes :

- mettre à disposition une **plateforme de réservation en ligne** (on-line) paramétrée selon les règles de la politique voyage,
- mettre en place une **plateforme de réservation offline**,
- proposer une offre large et procéder à la réservation des places, à l'émission et à la livraison des **billets et titres de transport** (aérien, ferroviaire et voies maritimes),
- proposer et assurer la **gestion des assurances** couvrant l'annulation, les accidents, le rapatriement sanitaire, la perte ou le vol des bagages,
- proposer une offre large, réserver et livrer les **titres d'hébergements** (voucher) en France ou à l'étranger,
- proposer et réserver la **location de véhicules** de courte et moyenne durée (véhicules légers, bus...) et les assurances associées à la location,
- effectuer des **modifications ou annulations de titres** de transport (dates, parcours), d'hébergement ou autres prestations,
- facturer les prestations, rembourser des annulations et produire des avoirs,
- proposer un système de **carte logée** pour le règlement des factures,
- proposer les services associés suivants :
 - fourniture de **cartes de tarifs et d'abonnements préférentiels**,
 - information et, le cas échéant, **gestion des formalités administratives** à accomplir pour les voyages à l'étranger (visa, vaccin, etc....),
 - réservation d'excédent de bagages ou réponse à toutes demandes spécifiques indissociables du déplacement,
- conseiller l'université pour la mise en place et/ou l'amélioration de la politique voyages de l'établissement,
- **conseiller et informer les voyageurs.**

Marché 2024-124 – Caractéristiques et titulaire du marché

- Le présent marché est un marché à lot unique.
- Le marché est un **accord-cadre à bons de commande** en application des articles R 2162-13 et R 2162-14 du code de la commande publique.
Les prestations s'exécutent par l'émission de bons de commande à la survenance du besoin.
- Le marché est conclu sans montant minimum et pour un montant maximum de 40 000 000 € HT.

Titulaire du marché :

AMPLITUDES
Business Travel

Plateforme de réservation :

eYoma

Marché 2024-124 – Politique voyage

- **Votée par le Conseil d'administration, la politique voyage a pour objet de mettre en œuvre des pratiques de bonne gestion visant à optimiser les voyages** réalisés pour le compte de l'université de Bordeaux, dans un objectif de **maîtrise des dépenses associées**.
- **L'agence Amplitudes Business Travel a pour obligation de mettre en œuvre la politique voyage de l'université :**
 - en fournissant les moyens de transports (titres) et d'hébergement pour l'ensemble des besoins de l'université,
 - en proposant l'offre la plus large, en particulier sur l'offre hébergement et adaptée aux besoins du voyageur en France et à l'étranger, dans le respect du montant de remboursement de la politique voyage,
 - en couvrant au maximum les différents types de transports et d'hébergement dans des délais de traitement opérants,
 - en assurant les prestations connexes (visa, assurances, suppléments bagages, location véhicules...).



Vous pouvez consulter la politique voyage de l'université ainsi que la délibération relative aux frais de remboursement sur la [page intranet](#) du marché agence de voyages

Marché 2024-124 – Politique voyage à l'étranger

Précisions sur les réservations d'hébergement à l'étranger

▪ *Montant des indemnités journalières de mission temporaire à l'étranger*

Conformément à la politique voyages, le montant des indemnités journalières de mission temporaire à l'étranger est fixé en annexe de l'arrêté du 3 juillet 2006 :

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000045705554/

Ces indemnités couvrent les repas (35%) et l'hébergement (65%).



▪ *Affichage dans l'outil de réservation en ligne*

- Pour les missions en France, les plafonds de remboursement sont configurés dans l'outil de réservation en ligne de Amplitudes Business Travel. Les réservations dépassant ces plafonds seront donc affichées « non conformes ».
- Pour les missions à l'étranger, les plafonds de remboursement sont configurés dans l'outil de réservation selon le montant des indemnités de chaque pays.
Ainsi, les réservations dépassant les montants fixés dans l'annexe précitée apparaîtront comme « non conformes » dans l'outil de réservation.

Marché 2024-124 – Périmètre des prestations ON line / OFF line



Plateforme ON line

- Hôtels (*y compris les offres Booking, Expedia, HotelBeds, etc.*)
- Trains (*SNCF, Ouigo, RailEurope, réservations PMR*)
- Avions (*NDC Air-France, low-cost, etc.*)
- Location de véhicules (*Sixt, Avis, Hertz, Europcar, Enterprise*)
- Autocars (Flixbus)



Plateforme OFF line

- Voyages complexes
- Groupes (+ de 9 personnes)
- Bus, voitures avec chauffeurs
- Réservations PMR
- Taxi
- Parking
- Ferries
- Visas
- Réservation de salles de réunion
- Cartes de fidélités / abonnements
- Bagages supplémentaires

Marché 2024-124 – Connexion à l'outil de réservation ON LINE

Le site de réservation en ligne est accessible **uniquement pour les personnes ayant une adresse en ...@u-bordeaux.fr** (IDNUM) via le lien suivant :

<https://voyages.u-bordeaux.fr/ub>

Les personnes extérieures ou n'ayant pas d'adresse en ...@u-bordeaux.fr n'auront pas d'accès direct à la plateforme de réservation, mais les chargés de voyages pourront effectuer des réservations à leur nom.

En effet, l'identification via l'IDNUM permet de sécuriser la chaîne de la dépense en identifiant les personnes qui commandent sur le site Amplitudes Business Travel, à savoir les chargés de voyages.
L'utilisation de l'IDNUM permet de simplifier la connexion puisque les identifiants sont vos identifiants habituels pour accéder à l'ENT ou encore à Zimbra.

Ainsi, les profils « voyageurs » ne peuvent pas valider de commande, mais seulement pré-sélectionner des prestations en vue de leur réservation par les chargés de voyages.

Seuls les chargés de voyages et valideurs peuvent valider une commande conforme ou non conforme à la politique voyage de l'établissement sur l'outil de réservation en ligne.
Les chargés de voyages et valideurs doivent nécessairement avoir un compte relié à une adresse mail en ...@u-bordeaux.fr (IDNUM).

Marché 2024-124 – Gestion des profils

Voyageurs

Rôle du voyageur : présélection de son voyage dans la plateforme pour envoi et réservation finale auprès de son chargé de voyage.

- Profils existants

Environ 600 profils voyageurs ayant effectué une réservation sur la plateforme de réservation Véloce 21 sur l'année 2025 ont été transférés sur la nouvelle plateforme de réservation eYoma (Amplitudes Business Travel).

- Profils non existants

Pour toute demande de création de profil voyageurs au sein de la plateforme de réservation eYoma, vous devez compléter le formulaire suivant : <https://voyages.u-bordeaux.fr/creationvoyageur> (accessible aux utilisateurs GFC). Une fois le formulaire complété, votre compte sera créé et actif dans eYoma le lendemain.

Chargés de voyages

Rôle du chargé de voyages : création et validation des réservations conformes à la politique voyage de l'établissement.

Les profils chargés de voyages ont été préalablement intégrés dans la plateforme de réservation eYoma. Les utilisateurs possédant un profil chargé de voyages correspondent aux agents ayant des droits de création d'EJ dans GFC (gestionnaires financiers).

Valideurs

Rôle du valideur: création et validation des réservations non conformes à la politique voyage de l'établissement.

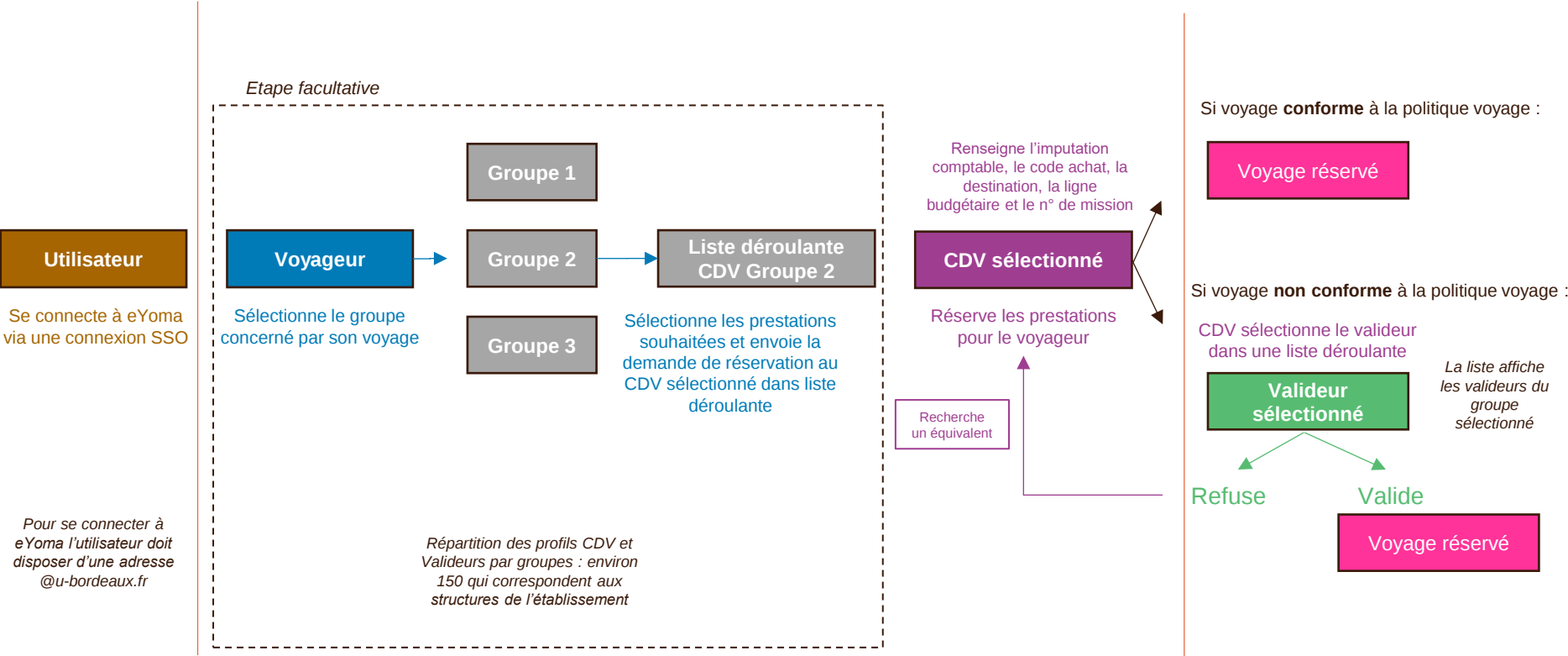
Les profils valideurs ont été préalablement intégrés dans la plateforme de réservation eYoma. Les utilisateurs possédant un profil valideur correspondent aux agents ayant des droits et habilitations d'ordonnateurs dans GFC.

Marché 2024-124 – Workflow et procédure de réservation ON LINE par profil

CONNEXION

RÉSERVATION

VALIDATION



Marché 2024-124 – Procédure de réservation OFF LINE par les chargés de voyages

La réservation offline doit être privilégiée pour : les voyages de groupe, les voyages complexes.

Selon le type de demande, vous devez contacter l'équipe de conseillers voyages AMPLITUDES :

- Via la fonctionnalité « Demande offline » disponible directement dans eYoma (jusqu'à 9 voyageurs)
- Via le formulaire de commande de groupe Excel à envoyer par email (à partir de 10 voyageurs)



L'équipe de conseillers voyages dédiée assure le support à l'outil :

*De 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi
De 9h00 à 13h00 et 14h00 à 18h00 le samedi*

Email : u-bordeaux@amplitudes.com

Téléphone : **+33 (5) 67 31 70 75**

Le numéro d'urgence (*gratuit*) à contacter en dehors des horaires d'ouverture est : **01 76 49 46 53**



Pour les demandes off line non réalisées sur la plateforme de réservation via le formulaire dédié, la proposition de voyage retenue devra être confirmée par l'envoi du numéro d'EJ et du bon de commande. L'agence confirmera la réservation par mail et émettra le titre auprès du chargé de voyage et au voyageur.

Marché 2024-124 – Délais d'intervention et pénalités

▪ Délais

Dans le cadre du marché, le titulaire est tenu de respecter des délais contractuels, consultables sur la page intranet du marché (volet « Documents contractuels annexes - CCTP»).



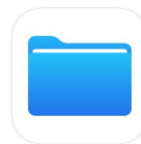
▪ Pénalités :

En cas de non-respect des délais ou de non-exécution des prestations, des pénalités sont susceptibles d'être appliquées. Pour connaître les modalités de pénalités, consultez **l'article 18 du CCAP**. En complément, les gestionnaires sont invités à contacter la direction des Achats, via ticket GLPI (rubrique 2- Réclamations marchés) en y joignant impérativement une Fiche incident complétée, dont le modèle est disponible sur l'intranet, rubrique Boîte à outils (« Un problème avec un fournisseur ? ») .

Marché 2024-124 – Pièces du marché

Les pièces du marché sont accessibles sur la page intranet dédiée au marché

- Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)
- Frais d'agence de voyages (BPU)



Les informations sur les prix indiquées dans le BPU et sur l'offre technique du fournisseur ne doivent être en aucun cas diffusées.
Le secret des affaires est associé à ces documents.

Marché 2024-124 – Contacts et périmètres du marché



Périmètre technique d'intervention

L'ensemble des structures de l'université (*pôles, directions, entités, composantes, laboratoires, instituts, ...*) sont concernées par le marché.

AMPLITUDES
Business Travel

eYoma
The Corporate Travel Booking Machine

Assistance téléphonique fournisseur

Amplitudes Business Travel

☎ 05 67 31 70 75

✉ u-bordeaux@amplitudes.com

université
de BORDEAUX

Direction des achats

Direction des achats

Service achats-marchés « Patrimoine et Services »

Contactez votre interlocuteur directement sur GLPI dans la rubrique 03bis Achats/Marchés> 2-marché voyages