

CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE

Service Achats et Marchés

MARCHES DES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE DU REGIME GENERAL

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P)

OBJET DU MARCHE N° 2025/016 :

**FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORT AERIEN POUR LES
EVACUATIONS SANITAIRES PRISES EN CHARGE PAR LA CSSM**

Le marché est passé selon la procédure adaptée (art R2123-1 CCP)

S O M M A I R E

ARTICLE 1 OBJET DU MARCHE

ARTICLE 2 SERVICES DE RESERVATION DE TRANSPORT

- 2.1 La recherche des meilleures conditions économiques.**
- 2.2 Délais de réponse aux demandes de devis**
- 2.3 Contenu du devis.**
- 2.4 Disponibilité du service de réservation.**
- 2.5 Réservation des billets.**
- 2.6 Une obligation de conseil pour chaque demande.**
- 2.7 Traitement des réservations par les personnes à mobilité réduite.**

ARTICLE 3 DELIVRANCE DES BILLETS

- 3.1 Modalités de transmission.**
- 3.2 Délai d'émission des billets.**

ARTICLE 4. GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

ARTICLE 5 OBTENTION DE CARTES D'ABONNEMENT OU DE CARTES PRIVILEGES COMMERCIALISEES OU OFFERTES PAR LES TRANSPORTEURS

ARTICLE 6 ASSISTANCE

ARTICLE 7 SUIVI QUALITÉ

- 7.1 Anomalies.**
- 7.2 Exploitation.**

ARTICLE 8 MISSIONS DE CONSEILS / NÉGOCIATIONS

ARTICLE 9 ORGANISATION DU TITULAIRE POUR L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture d'un service d'agence de voyages pour les assurés dont les frais de déplacements sur prescription médicale sont pris en charge par la CSSM.

Les prestations principales portent sur :

La réservation, l'émission et la livraison de titres de transport aérien, le cas échéant leur annulation ou modification, pour les déplacements régionaux et nationaux.

ARTICLE 2 - SERVICES DE RESERVATION DE TRANSPORT

Les demandes de devis de la CSSM généralement pour un billet aller-retour, modifiable pourront se faire par E-mail ou téléphone.

La demande précise :

- une plage horaire de départ souhaitée en fonction de la date de rendez-vous médical qui est également mentionné dans la demande
- une plage horaire d'arrivée à destination en fonction de la date de rendez-vous médical
- le jour souhaité pour le retour

Les départs se font généralement à partir de l'aéroport de Mayotte. La destination est l'aéroport de La Réunion principalement et l'un des aéroports de la France métropolitaine exceptionnellement.

La procédure de réservation sera validée lors de la réunion de lancement du marché par les deux parties (documents transmis, liste des personnes habilitées, ...).

2.1 La recherche des meilleures conditions économiques

Pour chaque demande de devis relatif à un déplacement, le titulaire identifie tous les moyens de transport disponibles sur le marché, leurs conditions tarifaires et leurs horaires, tant auprès des compagnies aériennes traditionnelles que des compagnies à bas coût.

Il s'engage à rechercher systématiquement les trajets les plus courts et les tarifs les plus bas applicables y compris parmi les offres promotionnelles des transporteurs. Le billet est à prendre en classe économique ou équivalent.

Le titulaire communique par téléphone ou E-mail, pour les prestations faisant l'objet de concurrence entre transporteurs, deux offres, si les circonstances le permettent, de transport conformes au mieux à la demande de la CSSM, afin que les personnes habilitées à engager les dépenses puissent valider la commande en toute connaissance de cause. Les offres seront sélectionnées en fonction du tarif le plus avantageux (y compris avec compagnies à bas coût).

A défaut, le titulaire encourt des pénalités.

La proposition de devis doit répondre à l'intérêt de la CSSM. Cette dernière se réserve le droit de contrôle sur les tarifs proposés.

Le titulaire s'engage à proposer à la CSSM les meilleurs tarifs disponibles au moment de la pré-réservation. En particulier, le titulaire s'engage à ne pas favoriser d'une manière ou d'une autre une compagnie aérienne plutôt qu'une autre. La CSSM se réserve le droit de contrôler les tarifs proposés (écart de prix constatés), ainsi que les compagnies prioritairement affichées.

2.2 Délai de réponse aux demandes de devis

Les propositions en réponse aux demandes de devis sont transmises à la CSSM dans un délai maximum de 48 heures ouvrées. En outre, le titulaire s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 24h) immédiatement.

2.3 Contenu du devis

Chaque devis doit faire apparaître clairement :

- ❖ le numéro de réservation (ou de dossier) ;
- ❖ les conditions qui s'attachent au prix du titre de transport (horaire, escale, durée du voyage ...) ;
- ❖ les conditions d'utilisation, d'annulation, de modifications, de pénalités, etc... ;
- ❖ le nom du transporteur, l'heure de départ et d'arrivée, ainsi que les terminaux ;
- ❖ le nombre des kg de bagages dont a droit l'assuré dans le cadre du billet

2.4 Disponibilité du service de réservation

Le service de réservation est accessible au minimum du lundi au vendredi de 8H00 à 17H00 (Heure de Mayotte), par téléphone, par E-mail ou via une plateforme dématérialisée.

Le titulaire pour la prestation relative au transport s'engage sur un taux moyen de prise d'appels téléphoniques d'au moins 97% par semaine et d'une durée moyenne d'attente téléphonique inférieure à 45 secondes.

A défaut le titulaire encourt des pénalités.

Le titulaire s'engage à maintenir un mode d'échanges sur toute la durée du marché.

2.5 Réservation des billets

Le devis validé tient lieu de bon de commande.

Un bon de commande est émis pour chaque demande de réservation de titres de transport.

Ce bon de commande ne peut être signé que par les agents habilités par la direction de la CSSM auprès du titulaire.

2.6 Une obligation de conseil pour chaque demande

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les assurés pris en charge par la CSSM dans le cadre de leurs déplacements sur les meilleures conditions possibles en terme de sécurité, prix et rapidité.

Le titulaire doit fournir tous renseignements utiles sur les voyages en respectant les desiderata du demandeur. Il conseille la CSSM sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse.

Ce rôle de conseil doit être assuré de façon permanente et par tout moyen.

2.7 Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite ou souffrant de déficiences

Une procédure particulière doit être mise en place au bénéfice des personnes à mobilité réduite ou souffrant de déficiences mentales ou autres afin de répondre au mieux à leurs situations. Ces cas, ainsi que les évacuations sanitaires concernant des enfants mineurs nécessiteront des accompagnateurs qui seront généralement pris en charge par la CSSM au même titre que le malade.

ARTICLE 3 - DELIVRANCE DES BILLETS

3.1 Modalités de transmission

Dans tous les cas prévus par les transporteurs, le titulaire propose l'utilisation de billets électroniques et utilise pour leur transmission le numéro de dossier correspondant à la commande et l'adresse électronique indiquée pour confirmation de l'émission du billet.

3.2 Délai d'émission des billets

Les titres de transports sont émis au plus tard 48h ouvrées après réception de la confirmation de réservation.

Pour les départs sous 24h, le titulaire s'engage à émettre les titres de transport dès réception du bon de commande.

A défaut le titulaire encourt des pénalités telles que définies dans le paragraphe Pénalités du CCAP.

ARTICLE 4 - GESTION DES MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

En cas de modification d'horaires, de dates ou d'annulation du vol imputables à la compagnie, le titulaire prend toutes ses dispositions pour immédiatement informer par téléphone et mail l'assuré et la CSSM. Il s'engage dans ces cas à émettre un nouveau billet et à l'envoyer de manière dématérialisée à l'assuré et à la CSSM suffisamment tôt pour que l'assuré puisse avoir le vol.

ARTICLE 5 - OBTENTION DE CARTES D'ABONNEMENT OU DE CARTES PRIVILEGES COMMERCIALISEES OU OFFERTES PAR LES TRANSPORTEURS

Sans objet.

ARTICLE 6 - ASSISTANCE

Le titulaire met à disposition une assistance téléphonique concernant l'outil de réservation en ligne. Il doit être capable de répondre aux questions des agents chargés des Evasan à la CSSM concernant les problèmes qu'ils rencontrent et leur fournir une solution dans un délai de 12h.

Cette assistance propose aussi un accompagnement pour tout chargé de voyage éprouvant des difficultés pour réserver en ligne.

Le titulaire assurera l'administration du ou des outils de réservation en ligne. Les évolutions devront être présentées régulièrement à la CSSM.

ARTICLE 7 - SUIVI QUALITÉ

7.1 Anomalies

Le titulaire devra fournir tous les mois, un récapitulatif de toutes les anomalies et des problèmes rencontrés par les agents de la CSSM et leurs propres collaborateurs sur les réservations notamment.

Toutes les anomalies devront être centralisées au niveau du titulaire.

Ce reporting sera fourni sous forme d'un fichier (texte, tableur...).

7.2 Exploitation

Le titulaire devra fournir un outil de réservation en ligne. Il doit y faire figurer le taux de disponibilité ainsi que le nombre et le temps d'interruption du site.

Il convient au titulaire d'organiser des réunions trimestrielles de suivi de la qualité des prestations de voyageur, ainsi que de la qualité des prestations dans les avions.

Toute prestation non prévue au marché devra faire l'objet d'un avenant après validation de la CSSM.

ARTICLE 8 - MISSIONS DE CONSEILS / NÉGOCIATIONS

Le titulaire doit avoir pour objectif de faire réaliser à la CSSM, par négociation et recherche systématique des offres commerciales les plus avantageuses, des économies tarifaires et de gestion et en apporter la démonstration par la présentation de documents réguliers et chiffrés. En particulier, en ce qui concerne les voyages aériens, le titulaire s'engage à présenter toute l'offre disponible, y compris celle émanant des compagnies aériennes *low cost*, en fonction de chaque demande.

Le titulaire devra donc conseiller la CSSM sur tous les postes qui permettent de rationaliser le budget et notamment :

- ❖ la rationalisation des procédures administratives (mode de commande, facturation...) ;
- ❖ la dématérialisation des processus ;

Le titulaire devra fournir une aide à la négociation auprès de tous les prestataires concernés (dans le domaine aérien).

ARTICLE 9 - ORGANISATION DU TITULAIRE POUR L'EXÉCUTION DU MARCHÉ

Le titulaire désignera les correspondants nécessaires à la bonne exécution des prestations. Un interlocuteur principal sera désigné comme correspondant principal de la CSSM.

Directeur de la CSSM :

Signature du candidat: