

## Accord-cadre n° 2025\_010

Fournitures courantes et de services

---

# Acquisition de billets d'avion pour les agents de l'ARS Mayotte

Cahier des charges valant cahier des clauses particulières techniques et administratives (CCP)

Accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, passé selon la procédure formalisée (appel d'offres ouvert)

- Articles L.2125-1 1°, R.2162-1 à R.2162-6 et R.2162-13 à R.2162-14 du Code de la commande publique
- Articles L.2124-1, L.2124-2 et R.2124-1 à R.2124-2 du Code de la commande publique

## Sommaire

<b>GLOSSAIRE ET ABREVIATION .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 3. DEFINITION DU BESOIN.....</b>	<b>6</b>
3.1. LES CONGES BONIFIES .....	6
3.2. LES MUTATIONS/MOBILITES .....	6
3.3. LES RAPATRIEMENTS DANS LE CAS D'UN DEPART A LA RETRAITE.....	6
3.4. LES DEPLACEMENTS DE GROUPES .....	7
3.5. LES DEPLACEMENTS EN CAS D'URGENCE .....	7
<b>ARTICLE 4. ARTICLE 4. DEFINITION DE LA PRESTATION ATTENDUE.....</b>	<b>7</b>
4.1. LES PRESTATIONS DE TRANSPORT AERIEN .....	8
<b>ARTICLE 5. LES BESOINS ATTENDUS DANS LA MISE EN ŒUVRE.....</b>	<b>8</b>
5.1. CONTRAINTES LIEES AUX PRESTATIONS .....	8
5.2. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES .....	9
<b>ARTICLE 6. LES EXIGENCES TECHNIQUES.....</b>	<b>10</b>
<b>ARTICLE 7. MISE EN PLACE DU MARCHÉ.....</b>	<b>12</b>
<b>ARTICLE 8. PROCEDURE ET FORME DU MARCHÉ.....</b>	<b>13</b>
8.1. ALLOTISSEMENT .....	13
8.2. DUREE DU MARCHÉ.....	13
8.3. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ PUBLIC .....	13
<b>ARTICLE 9. EMISSION DES BONS DE COMMANDE .....</b>	<b>14</b>
<b>ARTICLE 10. PENALITES.....</b>	<b>15</b>
10.1. RETARD IMPUTABLE AU TITULAIRE .....	15
10.2. RETARD NON IMPUTABLE AU TITULAIRE .....	16
<b>ARTICLE 11. CORRESPONDANTS .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 12. OBLIGATIONS DES PARTIES .....</b>	<b>16</b>
12.1. LE TITULAIRE S'ENGAGE .....	16
<b>ARTICLE 13. PRIX DU MARCHÉ .....</b>	<b>17</b>
13.1. CONTENU DES PRIX .....	17
13.2. REVISION DES PRIX .....	17
13.3. PRESENTATION DES DEMANDES DE PAIEMENT .....	17
<b>ARTICLE 14. COTRAITANCE .....</b>	<b>18</b>
<b>ARTICLE 15. MODALITES D'EXECUTION DU MARCHÉ .....</b>	<b>19</b>
15.1. CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE .....	19
15.2. FORCE MAJEURE.....	19
<b>ARTICLE 16. RESPONSABILITE ET ASSURANCE .....</b>	<b>19</b>

<b>ARTICLE 17.</b>	<b>CESSION DE CREANCES .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 18.</b>	<b>REGLEMENT DES LITIGES ET LANGUES .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE 19.</b>	<b>RESILIATION DU MARCHE .....</b>	<b>21</b>
<b>ARTICLE 20.</b>	<b>RGPD .....</b>	<b>21</b>
20.1.	PREAMBULE - PRECISIONS TERMINOLOGIQUES.....	21
20.2.	DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	22
20.3.	OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-A-VIS DE L'ACHETEUR (ARTICLE 28.3 DU RGPD).....	22
20.4.	SOUS-TRAITANCE DES ACTIVITES DE TRAITEMENT (ARTICLES 28.2 ET 28.4 DU RGPD) .....	22
20.5.	DROIT D'INFORMATION ET EXERCICE DES PERSONNES CONCERNEES PAR LE TRAITEMENT (ARTICLES 13 A 15 DU RGPD).....	22
20.6.	NOTIFICATION DES VIOLATIONS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (ARTICLE 33 DU RGPD) 23	
20.7.	SORT DES DONNEES (ARTICLES 28.3.G DU RGPD) .....	23
<b>ARTICLE 21.</b>	<b>ECHANGE ET COMMUNICATION .....</b>	<b>23</b>
<b>ARTICLE 22.</b>	<b>DEROGATIONS AUX DOCUMENTS GENERAUX.....</b>	<b>23</b>

## GLOSSAIRE ET ABREVIATION

**ARS** : Agence Régionale de Santé.

**BPU** : Bordereau des prix unitaires.

**CCAG-FCS** : Cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et services

**CCP** : Cahier des clauses particulières.

**Réservation online** : utilisation d'un outil de réservation en ligne.

**Réservation offline** : transmission au titulaire d'une demande de devis géré par un conseiller de voyage.

**Voyage simple** : voyage d'un point A à un point B en aller-simple ou en aller-retour.

**Voyage complexe** : voyage comprenant des étapes afin de relier un point A à un point B ou un voyage simple avec des particularités telles qu'il est nécessaire l'intervention d'un conseiller de voyage.

## Article 1. Objet de la consultation

Le présent accord-cadre a pour objet la gestion des déplacements professionnels des agents de l'Agence Régionale de Santé de Mayotte (ARS) ainsi que toutes personnes missionnées ou invitées par cette dernière, en France métropolitaine ainsi que dans les départements et régions d'outre-mer (DROM). Les prestations concernent la réservation de billets pour le transport aérien.

Code CPV : 60400000 – Services de transport aérien

## Article 2. Présentation de l'établissement

Etablissement public administratif de l'Etat et placée sous la tutelle du ministère des solidarités et de la santé, l'Agence régionale de santé de Mayotte a été créée le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Elle fait suite à l'Agence Régionale de Santé Océan Indien qui rassemblait jusqu'au 31 décembre 2019, les territoires de La Réunion et de Mayotte. Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, elle disparaît et laisse place à deux ARS indépendantes : l'Agence Régionale de Santé Mayotte et l'Agence Régionale de Santé de La Réunion.

L'ARS Mayotte en tant que pouvoir adjudicateur intervient dans les domaines suivants :

- Prévention des maladies, des handicaps et de la perte d'autonomie ;
- Organisation de la veille sanitaire et suivi des éléments significatifs de la santé dans la région et réponse aux alertes sanitaires ;
- Développement de l'ensemble du champ des soins hospitaliers et des soins de villes ;
- Contrôle de gestion et pilotage des ressources et de la performance de l'hôpital public ;
- Pilotage de la politique régionale d'accompagnement médico-social des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie.

### Article 3. Définition du besoin

Le présent accord-cadre concerne principalement la réservation, l'émission et la délivrance de billets pour le transport aérien dans le cadre des déplacements énumérés ci-après :

- Déplacements professionnels des agents de services de l'ARS (missions, stages, examens, concours) ;
- Déplacements de personnes invitées par les services bénéficiaires dans le cadre professionnel (formateurs, intervenants ou participants aux colloques, conférences ou séminaires) ;
- Déplacements de toute personne extérieure dûment missionnée soit par l'ARS Mayotte soit par le ministère pour le compte de l'ARS Mayotte ;
- Déplacements des agents de l'ARS Mayotte dans le cadre de congés bonifiés ;
- Affectation de fonctionnaires et de personnes à statut différent à l'ARS Mayotte.
- Rapatriements lors d'un départ à la retraite ou mutation d'un agent de l'ARS Mayotte.

#### 3.1. Les congés bonifiés

Les agents des services de l'ARS, ainsi que leur famille dont le voyage est pris en charge par l'administration, conformément aux dispositions du décret n°78-399 du 20 Mars 1978 modifié et du décret n°2014-729 du 27 juin 2014, se rendent en congés bonifiés en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer.

Dans le cadre de ces congés bonifiés, les frais de transport pris en charge sont les frais de voyage aller/retour de l'aéroport international d'embarquement à l'aéroport international de débarquement. Les frais de transport effectué à l'intérieur du DOM ou en métropole ne sont pas pris en charge.

Pour ces déplacements, la franchise totale de bagage autorisée est fixée à 40kg par agent (bagage en soute).

#### 3.2. Les mutations/mobilités

Les bénéficiaires sont les agents des services de l'Etat et les agents sous convention collective, affectés à Mayotte ainsi que leur famille, dont le voyage est pris en charge dans les conditions du décret n°89-271 du 12 avril 1989 (version en vigueur) ou par la convention collective UCANSS.

Pour ces déplacements, la franchise totale de bagage autorisée est fixée à 40kg par agent (bagage en soute).

#### 3.3. Les rapatriements dans le cas d'un départ à la retraite

Un aller simple est demandé pour les personnels originaires de France métropolitaine ou d'un autre département d'outre-mer qui demandent à y être rapatriés à l'occasion de leur mise à la retraite, dans les conditions de l'article 21 du décret 89-271 du 12 avril 1989.

Pour ces déplacements, la franchise totale de bagage autorisée est fixée à 40kg par agent (bagage en soute).

### 3.4. Les déplacements de groupes

Le titulaire réserve des prestations spécifiques comme les déplacements de groupes (à partir de 10 personnes) dans le cadre d'un déplacement professionnel.

Ces demandes de l'ARS auront un caractère occasionnel, les contraintes particulières seront étudiées avec le titulaire au moment de la demande. Les commandes devront faire l'objet d'un devis qui sera soumis à l'agrément de l'administration.

### 3.5. Les déplacements en cas d'urgence

En cas d'urgence, (demande de réservation adressée 48h ou moins avant la date de départ souhaitée), le titulaire devra être en mesure de proposer et d'exécuter l'ensemble des prestations du présent marché y compris l'émission du titre de transport dans un délai au maximum de 12 heures à compter de la demande écrite de réservation. Le titulaire doit préciser dans le mémoire technique fournis à l'appui des documents ses capacités de réponse à ces situations d'urgence.

Ainsi, il est demandé dans le mémoire technique, les coordonnées complètes d'un service d'assistance, ou à défaut, les coordonnées d'un responsable de l'agence qui pourra être contacté à titre exceptionnel en précisant les horaires d'ouvertures (heure de Mayotte).

## **Article 4. Définition de la prestation attendue**

La prestation attendue dans le cadre de cet accord-cadre consiste à fournir un service complet et fiable pour la gestion des déplacements aériens des agents de l'ARS Mayotte et des autres personnes concernées par les missions de l'ARS. Cette prestation inclut plusieurs aspects essentiels :

- **Réservation et émission de billets d'avion** : Assurer la réservation et l'émission de billets pour le transport aérien, en respectant les dates et les modalités de voyage spécifiques aux besoins des agents, des invités ou des missionnés.
- **Gestion des déplacements professionnels** : Organiser les voyages des agents de l'ARS Mayotte pour des missions professionnelles telles que des formations, stages, examens, concours, ainsi que pour des événements comme des colloques, séminaires ou conférences auxquels des intervenants externes peuvent être invités.
- **Déplacements des personnes invitées** : Gérer les déplacements des personnes invitées par l'ARS Mayotte dans un cadre professionnel, qu'il s'agisse de formateurs, d'intervenants ou de participants à des événements organisés par l'ARS ou des partenaires.
- **Prise en charge des déplacements des personnes extérieures** : Organiser et gérer les déplacements des personnes extérieures missionnées, qu'elles soient envoyées par l'ARS Mayotte ou par le ministère pour effectuer des missions spécifiques pour le compte de l'ARS.
- **Déplacements dans le cadre des congés bonifiés** : Prévoir et réserver les billets pour les déplacements des agents de l'ARS Mayotte dans le cadre de leurs congés bonifiés, en garantissant la conformité avec les réglementations locales.
- **Gestion des affectations** : Organiser les déplacements des fonctionnaires et autres personnels affectés à l'ARS Mayotte, qu'il s'agisse de transferts ou de missions particulières liées à leur fonction.
- **Rapatriement des agents** : Prévoir et organiser les rapatriements aériens lors des départs à la retraite des agents de l'ARS Mayotte, en respectant les modalités administratives et les souhaits des agents.

Cette prestation doit être assurée dans le respect des contraintes budgétaires et des exigences de service public, en offrant des solutions flexibles, adaptées et optimisées en fonction des besoins spécifiques de l'ARS Mayotte et des personnes concernées. Elle doit aussi prendre en compte les impératifs de sécurité, de confort, et de respect des horaires.

En résumé, le prestataire doit garantir une gestion fluide et efficace des réservations, une disponibilité et une réactivité maximale pour répondre aux exigences de l'ARS Mayotte et des différents bénéficiaires des services de transport aérien.

#### 4.1. Les prestations de transport aérien

La prestation attendue comprend également la gestion complète des services liés à la réservation, la modification, l'émission et la délivrance des billets d'avion pour des départs individuels ou groupés, à destination de la France métropolitaine et des départements et régions d'outre-mer (DROM). Le titulaire du marché sera responsable de l'organisation et de l'optimisation des voyages en aérien, en garantissant la prise en charge des différentes demandes de réservation et modifications dans le respect des contraintes spécifiques des usagers.

En outre, le titulaire devra proposer un espace professionnel dédié, accessible à l'ARS Mayotte, permettant à ses agents de procéder directement à la réservation de billets d'avion dans un environnement sécurisé et facilité. Cet espace dédié offrira des avantages spécifiques, tels que des tarifs préférentiels, une gestion simplifiée des réservations et des outils adaptés pour la gestion des voyages individuels ou collectifs. Ce service permettra également de bénéficier de supports de gestion pour le suivi des réservations, des modifications et des annulations, en assurant une plus grande autonomie tout en bénéficiant d'un accompagnement sur mesure lorsque nécessaire.

Le titulaire devra également garantir la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux changements imprévus ou aux besoins spécifiques de dernière minute, et ce, en offrant des conditions de réservation optimisées.

Par ailleurs, cet espace en ligne devra permettre à l'ARS Mayotte d'accéder facilement à l'ensemble des factures liées aux réservations effectuées, de manière centralisée, téléchargeable et sécurisée. Cette fonctionnalité est essentielle pour assurer un suivi administratif rigoureux, simplifier les procédures de justification comptable et faciliter le contrôle budgétaire des déplacements réalisés.

### **Article 5. Les besoins attendus dans la mise en œuvre**

#### **5.1. Contraintes liées aux prestations**

Le respect des dates de voyage et de séjour spécifiées est essentiel. Comme indiqué précédemment, le titulaire s'engage à appliquer les tarifs les plus économiques disponibles (y compris les offres promotionnelles), sous réserve qu'ils soient compatibles avec les conditions définies lors de la réservation. À cet égard, le titulaire devra :

- Fournir une assistance et des conseils à l'administration concernant toutes les questions liées à la politique de déplacement ;
- Être disponible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h à 18h (heure de Mayotte) ;



- Rechercher les vols les mieux adaptés aux contraintes imposées, en termes d'horaires, de dates et d'aéroports de destination, en cas de nécessité ;
- Déterminer la classe de réservation et de voyage appropriée en fonction des exigences professionnelles ;
- Identifier les conditions et tarifs les plus avantageux pour assurer les déplacements aériens des fonctionnaires, ainsi que pour organiser le pré et post acheminement ;
- Fournir une description détaillée des frais de service (rémunération du titulaire) associés à la réservation des billets, ainsi que des frais relatifs à toute modification ou annulation après l'émission du billet (frais de modification, frais d'annulation) ;
- Transmettre à l'administration les tarifs et classes de réservation actualisés à chaque mise à jour ;
- Négocier les franchises bagages en fonction du type de déplacement.

## 5.2.Modalités de passation des commandes

Les modalités de passation des commandes pour la prestation de réservation, émission, modification et délivrance de billets d'avion seront définies de manière à garantir une gestion fluide et transparente des demandes. Elles incluront les étapes suivantes :

### 1- Commande initiale :

- Les commandes seront passées par les services de l'ARS Mayotte via un système de commande électronique ou une plateforme dédiée, accessible au personnel autorisé.
- La demande de réservation devra inclure toutes les informations nécessaires, telles que les dates et heures souhaitées, l'aéroport de départ et de destination, ainsi que les éventuelles contraintes particulières (ex. : type de voyage, classe de réservation, etc.).
- Le titulaire confirmera la disponibilité des vols dans un délai de 24 heures ouvrées, en fournissant les options les plus économiques et adaptées aux contraintes spécifiées.

### 2- Modification des commandes :

- En cas de changement de programme (horaires, dates, destinations), les services de l'ARS Mayotte informeront le titulaire par écrit ou via la plateforme dédiée.
- Le titulaire devra proposer des solutions de modification en respectant les conditions tarifaires les plus avantageuses et informer l'administration des frais supplémentaires liés à la modification ou à l'annulation.
- Toute modification devra être confirmée par écrit ou via le système de commande avant d'être validée.

### 3- Commande urgente :

- Pour les demandes urgentes (réservation à moins de 72 heures du départ), l'ARS Mayotte pourra formuler une demande de réservation express, et le titulaire devra proposer une solution rapide, tout en respectant les meilleures options tarifaires disponibles.
- Le titulaire devra fournir une confirmation de réservation dans les plus brefs délais, et l'administration en sera informée dès la validation.

### 4- Gestion des commandes groupées :

- Pour les déplacements de groupes, une demande spécifique devra être formulée par l'ARS Mayotte, en précisant le nombre de participants, les dates et les conditions particulières.
- Le titulaire devra proposer des options de réservation adaptées pour les groupes, en prenant en compte les tarifs de groupe ou autres avantages spécifiques (franchises bagages, tarifs réduits, etc.).

#### 5- Modalités de facturation :

- Les factures devront être émises sur une base mensuelle ou selon le rythme des commandes, en indiquant le détail des prestations fournies, les tarifs appliqués, les frais de service et les éventuels frais supplémentaires pour modifications ou annulations.
- Chaque facture devra être accompagnée d'un récapitulatif des réservations effectuées, avec des références claires pour chaque commande.
- Les paiements seront effectués selon les modalités définies dans le contrat, après validation des services rendus par l'ARS Mayotte.

#### 6- Suivi des commandes :

- Un rapport mensuel détaillant les commandes passées, les modifications et les annulations sera fourni par le titulaire à l'ARS Mayotte. Ce rapport permettra de suivre l'évolution des déplacements, de contrôler les dépenses et de vérifier la conformité avec les termes du contrat.
- Un suivi régulier devra être effectué par le titulaire afin de garantir la bonne gestion des demandes et une réponse rapide à toute nouvelle demande ou modification de réservation.

#### 7- Annulation et remboursement :

- En cas d'annulation, le titulaire devra informer l'administration des conditions de remboursement ou des frais d'annulation applicables, en fonction des politiques des compagnies aériennes.
- L'ARS Mayotte se réserve le droit d'annuler une réservation en fonction des besoins opérationnels, et le titulaire devra faciliter le processus de remboursement en cas de demande.

Ces modalités permettront de garantir une gestion efficace, transparente et flexible des déplacements aériens pour l'ARS Mayotte tout en respectant les impératifs de budget et de service.

### Article 6. Les exigences techniques

- Réservation sur des vols directs ou avec escale : Capacité à réserver des billets pour des vols directs ou avec escale en fonction des disponibilités des compagnies aériennes opérant depuis Mayotte vers la France métropolitaine et la Réunion.
- Horaires adaptés aux besoins : Les horaires de vol doivent être compatibles avec les impératifs des missions de l'ARS (vols tôt le matin, tard le soir, etc.). L'ARS Mayotte pourra spécifier des créneaux horaires ou des périodes spécifiques pour les départs.
- Réservation de dernière minute : Capacité de réserver des billets même à la dernière minute, en cas de missions urgentes ou imprévues, tout en respectant les délais et conditions les plus favorables possibles.
- Accès à une interface de réservation sécurisée : La plateforme doit être accessible 24h/24 et 7j/7, sécurisée et conviviale, permettant de rechercher et de réserver des billets facilement pour des trajets à destination de la France métropolitaine et de la Réunion.
- Gestion des réservations : La possibilité de gérer les réservations (modification, annulation, ajout de services complémentaires) de manière fluide et rapide, avec une interface simple pour effectuer des changements de dernière minute, si nécessaire.

- Modifications flexibles : Les réservations doivent pouvoir être modifiées sans frais excessifs, notamment pour des changements de dates ou de passagers, en cas de nouvelles exigences pour des missions urgentes ou imprévues.
- Annulations et remboursement : La possibilité d'annuler des billets avec des conditions de remboursement claires, selon les politiques de la compagnie aérienne, tout en offrant une transparence totale sur les frais applicables.
- Tarifs préférentiels : L'ARS Mayotte doit bénéficier de tarifs préférentiels ou remisés pour les réservations en groupe, les réservations répétées ou pour des missions publiques spécifiques. La possibilité de négocier des réductions en fonction du volume de réservations est essentielle.
- Offres spéciales pour les fonctionnaires : Si applicable, des tarifs spéciaux ou des réductions doivent être proposées pour les agents de l'ARS Mayotte, conformément aux pratiques et législations locales.
- Assistance 24h/24 et 7j/7 : Un support client dédié et disponible pour résoudre rapidement toute situation imprévue, comme des retards de vol, des annulations ou des erreurs de réservation.
- Assistance personnalisée : Fourniture d'un contact privilégié pour l'ARS Mayotte, qui pourra gérer les demandes spécifiques et répondre aux besoins urgents liés à la réservation des billets d'avion.

Services d'assistance : Garantir que les compagnies aériennes respectent les réglementations relatives à l'accessibilité pour les passagers à mobilité réduite (PMR). Cela inclut l'assistance à l'embarquement, la disponibilité de sièges adaptés, ainsi que l'accompagnement spécial pendant le voyage.

Réservation de services supplémentaires : Possibilité de réserver des services supplémentaires pour les passagers ayant des besoins spécifiques (sièges adaptés, assistance au sol, accompagnement, etc.).

Informations claires sur les vols : La plateforme doit fournir des informations détaillées sur les horaires, les itinéraires, la durée du vol, et les conditions relatives aux bagages, ainsi que les exigences sanitaires spécifiques (par exemple, pour les voyageurs en période de crise sanitaire). Informations complètes sur les billets et les conditions de transport : Détails sur les restrictions, les règles concernant les bagages, la politique des frais supplémentaires (bagages excédentaires, choix de sièges, etc.), ainsi que les conditions d'embarquement.

Système de paiement sécurisé : La plateforme de réservation doit offrir des options de paiement sécurisées et conformes aux normes internationales pour protéger les informations sensibles (cartes bancaires, virements, paiements en ligne, etc.).

Protection des données personnelles : Respect des réglementations en matière de protection des données personnelles, notamment le RGPD, pour garantir la confidentialité des informations liées aux réservations et aux paiements.

Outil de suivi des réservations : Fourniture d'un outil permettant à l'ARS Mayotte de suivre en temps réel l'état des réservations effectuées, des modifications et des annulations, ainsi que des notifications en cas de changement de vol (retard, annulation, modification des horaires).

Rapports détaillés : Capacité à fournir des rapports détaillés sur les réservations effectuées, les coûts associés, et un suivi des dépenses totales sur des périodes définies.

Conformité aux réglementations locales et internationales : La réservation doit être conforme aux normes de sécurité et de qualité imposées par les autorités aériennes (DGAC en France, autorité de régulation à Mayotte) ainsi qu'aux exigences spécifiques de l'aviation civile.

Respect des réglementations sanitaires : En fonction de la situation sanitaire (par exemple, mesures COVID-19), les compagnies aériennes doivent garantir le respect des protocoles sanitaires en vigueur pour les vols entre Mayotte, la France métropolitaine et la Réunion.

#### Article 7. Mise en place du marché

Une réunion de lancement se déroulera, dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la notification du marché.

### Article 8. Procédure et forme du marché

Le marché passé selon la procédure formalisée conformément aux articles L.2124-1, L2124-2 et R.2124-1 à R.2124-2 du Code de la commande publique, est un accord-cadre mono-attributaire avec émission de bon de commande. Chaque prestation fait l'objet d'émission d'une expression de besoin du service concerné.

Il sera traité :

A prix unitaire (BPU)

Le marché ne comporte pas de minimum mais comporte un maximum de 500 000€ TTC.

Sur la durée maximale du marché, soit 1 an renouvelable 3 fois.

#### 8.1. Allotissement

Le présent marché n'est pas alloti en raison de la nécessité pour l'ARS Mayotte de disposer d'un interlocuteur unique en raison de l'interdépendance des différentes prestations.

#### 8.2. Durée du marché

Le présent marché prend effet à sa date de notification pour une durée de 1 an. Il sera renouvelable trois fois par période de 1 an et dans la limite d'une durée maximale de 4 années à compter de sa notification

Toutefois, si le pouvoir adjudicateur ne souhaite pas reconduire le marché, il devra notifier sa décision trois mois avant la fin de la période en cours d'exécution par LRAR ou par voie électronique.

#### 8.3. Pièces constitutives du marché public

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS, les pièces constitutives du marché sont :

- l'Acte d'Engagement (AE) et son annexe ;
- le Cahier des Clauses Particulières (CCP) et son annexe ;
- le CCAG FCS (arrêté du 16 septembre 2009) ;
- les éventuels avenants ;
- l'offre financière du titulaire en annexe à savoir le BPU
- les éventuels actes de sous-traitance ;
- les éventuels bons de commande ;
- le mémoire technique du titulaire remis à l'appui de son offre.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG FCS, en cas de contradiction ou de différence, les pièces contractuelles du marché prévalent entre elles dans l'ordre de priorité où elles sont mentionnées ci-dessus.

Aucune réserve, qui serait apportée aux pièces désignées ci-dessus lors de la remise de l'offre puis durant l'exécution du marché, n'est admise. Le titulaire s'engage à respecter toutes les dispositions incluses dans les documents contractuels du marché. En cas de contestations, seul fait foi l'exemplaire original des pièces particulières conservé par l'ARS Mayotte.

Tous les documents, correspondances et factures relatifs au marché doivent être rédigés en langue française.

## Article 9. Emission des bons de commande

L'exécution des prestations par le titulaire est subordonnée à l'émission d'un bon de commande par l'ARS Mayotte. L'ARS adresse le bon de commande au titulaire, ce dernier vaut autorisation d'émettre le titre de transport dans les 48 heures. Les commandes sont réalisées par échanges dématérialisés, sur supports électroniques ou par tout moyen permettant d'attester la date de réception du bon de commande.

Les bons de commande sont émis et notifiés au titulaire par l'ARS à partir de la notification du marché et pendant toute sa durée, déterminée à l'article 8.2 du présent cahier des clauses particulières.

Seuls les bons de commande passés par le pouvoir adjudicateur ou son représentant habilité pourront être honorés par le titulaire. La liste des personnes habilitées à signer des bons de commande sera adressée au titulaire après notification du marché et sera mise à jour autant que de besoin.

Les bons de commande comportent obligatoirement les mentions suivantes :

- la référence du marché (2025-010) ;
- le service émetteur ;
- l'imputation budgétaire ;
- l'identification du ou des agents concernés et leur qualité (lien de parenté pour un ayant-droit) ;
- l'objet du bon de commande (motif du déplacement) ;
- le détail du trajet ;
- le montant de la commande (taxes aéroportuaires comprises) ;
- l'adresse électronique pour la transmission du titre de transport.

A l'occasion d'un même déplacement et dès lors qu'ils relèvent de la même catégorie de prestations, il peut être établi un bon unique pour plusieurs agents.

Toute réservation définitive émise pendant la durée légale du marché doit être exécutée en totalité même après la fin du marché.

### Modification du bon de commande

Après émission d'un bon de commande, le pouvoir adjudicateur pourra modifier les prestations objets du bon de commande correspondant. Le pouvoir adjudicateur émet alors un bon de commande rectificatif comportant les mentions visées ci-dessus rectifiées.

Dans l'hypothèse où la modification du bon de commande entraîne une réduction du champ d'intervention du titulaire et qu'elle est directement et exclusivement imputable au pouvoir adjudicateur, celui-ci prendra à sa charge les frais engagés par le titulaire du fait du démarrage de l'exécution du ou des bons de commandes correspondants jusqu'à l'ordre de modification, sous réserve que le titulaire justifie des frais réellement exposés et de leur utilité.

Dans les autres cas, la modification d'un bon de commande ne donnera lieu à aucune indemnisation de la part de la personne publique.

### Suspension du bon de commande

Après émission d'un bon de commande, le pouvoir adjudicateur peut en suspendre l'exécution pour une durée indiquée au titulaire. Cette suspension ne donne lieu à aucune indemnisation de la part du pouvoir adjudicateur.

A l'expiration de cette durée, le pouvoir adjudicateur peut soit autoriser la reprise de l'exécution du bon de commande ayant fait l'objet d'une suspension, soit émettre, dans les conditions mentionnées ci-dessus, un bon de commande rectificatif portant sur la poursuite des prestations, objet du ou des bons de commandes suspendus, soit interrompre le bon de commande dans les conditions mentionnées ci-dessous.

### Interruption du bon de commande

Après émission d'un bon de commande, le pouvoir adjudicateur peut en interrompre l'exécution.

Dans l'hypothèse où l'interruption du bon de commande est directement et exclusivement imputable au pouvoir adjudicateur, celui-ci prendra à sa charge les frais engagés par le titulaire du fait du démarrage de l'exécution du ou des bons de commandes correspondants jusqu'à l'ordre d'interruption, sous réserve que le titulaire justifie des frais réellement exposés par lui et de leur utilité.

Dans les autres cas, l'interruption d'un bon de commande ne donnera lieu à aucune indemnisation de la part du pouvoir adjudicateur.

## **Article 10. Pénalités**

### 10.1. Retard imputable au titulaire

Toutes pénalités ou retenues sont encourues sur simple constatation par l'ARS Mayotte du retard par rapport aux délais d'exécution (délais partiels, délai global), sans mise en demeure préalable. Tout jour commencé est compté en totalité.

Par dérogation à l'article 14 du CCAG FCS, les pénalités de retard sont calculées comme suit :

- En cas de retard dans l'exécution et la livraison des prestations, au vu des délais fixés lors de l'émission du bon de commande ou dans le présent CCTP, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité égale à 50% du montant HT du montant du billet ;
- En cas de retard dans la production des documents précédemment cités, au vu des délais fixés dans le présent CCP, le titulaire encourt sans mise en demeure préalable, une pénalité égale à 30% du montant HT du billet ;
- En cas de non-production de l'état de consommation trimestriel, le titulaire encours une pénalité de 50€ par jour de retard ;
- En cas d'erreur dans l'émission du billet, le titulaire est tenu de prendre en charge la différence de prix en cas de hausse de prix lors de la réédition du billet ;
- En cas d'un délai supérieur à 20 jours dans le traitement d'un avoir, une pénalité égale à deux fois au montant sera appliquée par jour de retard sur le traitement de l'avoir.

## 10.2. Retard non imputable au titulaire

Si les délais d'exécution ne sont pas respectés pour une cause imputable à l'ARS, ou si une cause n'engageant pas la responsabilité du titulaire fait obstacle à l'exécution du marché dans le délai contractuel (notamment un événement ayant le caractère de force majeure), les pénalités prévues ci-dessus ne seront pas appliquées.

## Article 11. Correspondants

Le titulaire devra, lors de la notification du marché, se mettre en lien avec le correspondant référent au sein de l'ARS Mayotte. Ce dernier sera garant de la bonne exécution des prestations et de la conformité avec les livrables du présent document.

Le titulaire désigne, dès la notification du marché, au moins un correspondant ayant qualité pour le représenter auprès de l'ARS au titre de l'exécution du marché. En cas de remplacement du représentant du titulaire, pendant la durée de validité du marché, l'ARS en est avisée par tout moyen permettant de donner une date certaine à la réception.

## Article 12. Obligations des parties

### 12.1. Le titulaire s'engage

- Accès sécurisé et dédié à l'espace professionnel

Cet espace devra être accessible 24/7 et garanti contre toute interruption de service. L'accès sera réservé exclusivement aux utilisateurs autorisés par l'ARS.

- Réservation et gestion des billets d'avion

La plateforme doit permettre une réservation facile, incluant la gestion des dates, des horaires, des prix et des préférences des voyageurs (classe, escales, etc.).

- Assistance et support dédié

Un support d'urgence doit être disponible en dehors des heures normales d'ouverture en cas de problème majeur concernant une réservation (retards, annulations, modifications urgentes, etc.).

- Flexibilité des modifications et annulations

Des options permettant de modifier ou annuler une réservation sans frais supplémentaires ou avec des frais réduits devront être mises à disposition, surtout en cas de changement de mission ou d'urgence.

- Confidentialité et gestion des données personnelles

Un accès restreint aux données des voyageurs sera mis en place et des mesures de sécurité devront être respectées pour protéger les informations sensibles.

- Conformité avec la politique de voyage de l'ARS

La plateforme devra intégrer un contrôle automatique des critères de conformité à la politique de voyage.

- Conditions financières et facturation

La facturation doit se faire à la fin de chaque mois, en fonction des réservations effectuées, avec une mention des frais supplémentaires éventuels (modifications, annulations, frais de service).

- Formation et prise en main de la plateforme



Une documentation complète (manuel d'utilisation, FAQ, vidéos) devra être mise à disposition et des formations en ligne ou en présentiel pourront être proposées si nécessaire.

Ces engagements sont pensés pour garantir un service fluide, sécurisé, et respectueux des normes, tout en facilitant la gestion des déplacements professionnels pour l'ARS. Tu peux ajuster ou ajouter des engagements spécifiques en fonction des besoins particuliers de ton organisation.

## Article 13. Prix du marché

Les prestations, objet du présent marché, sont financées par le budget principal de l'ARS Mayotte.

### 13.1. Contenu des prix

L'accord-cadre est conclu à prix unitaire.

Les prix figurent dans le Bordereau des Prix Unitaire (BPU) en annexe de l'Acte d'Engagement.

### 13.2. Révision des prix

Les prix indiqués dans l'annexe financière sont variables pour la durée du marché.

### 13.3. Présentation des demandes de paiement

Conformément au décret n°2016-1478 du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique, les factures doivent être transmises les factures doivent être transmises à l'ARS Mayotte par le prestataire par le biais de la plateforme CHORUS PRO : [chorus-pro.gouv.fr](http://chorus-pro.gouv.fr).

### Délai de paiement et intérêts moratoires

Conformément aux dispositions du Décret n° 2013-269 du 29 mars 2013 relatif à la lutte contre les retards de paiement dans les contrats de la commande publique, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter :

- Pour les acomptes : de la date de réception par le maître d'ouvrage de la demande de paiement ;
- Pour le solde : de la date d'acceptation du décompte général par le titulaire.

En cas de défaut de paiement d'un acompte ou du solde dans le délai maximum précisé ci-dessus, des intérêts moratoires sont versés au titulaire à compter du lendemain de la date d'expiration.

Le taux de ces intérêts moratoires est le taux d'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir, majoré de huit (8) points, conformément à l'article R. 2192-31 du Code de la commande publique.

Les intérêts moratoires sont appliqués au montant des sommes payées en retard. Ils ne sont pas soumis à la TVA.

À noter : dans le cadre de l'analyse des offres, plusieurs options sont valorisées au titre des critères de choix, notamment :

- La gratuité ou le coût réduit des cartes d'abonnement, lorsqu'elles sont proposées ;
- Le pourcentage de remise consenti par rapport au prix public, permettant de mesurer l'avantage économique réel de l'offre.

### Les avoirs

Si des avoirs sont dus à l'administration, le titulaire s'engage à les traiter dans un délai de 20 jours à réception de la demande. Une pénalité égale à deux fois le montant de l'avoir sera appliqué par jour de retard sur le traitement de l'avoir.

Si des avoirs restent dus à l'échéance du marché ou à une date ultérieure du fait de l'exécution des bons de commande produisant des effets au-delà de cette échéance, l'administration concernée émettra à l'encontre du titulaire un titre de perception correspondant au montant dû.

### **Article 14. Cotraitance**

Dans le cas d'un groupement conjoint, les membres du groupement ne sont responsables de l'exécution du marché qu'à hauteur de leur prestation ;

Dans le cas d'un groupement solidaire, chaque membre du groupement s'engage sur la globalité de l'exécution des prestations ;

Dans le cas d'un groupement conjoint avec mandataire solidaire, seul le mandataire se porte solidaire de toutes les autres entreprises membres du groupement.

## Article 15. Modalités d'exécution du marché

### 15.1. Changement dans la situation du titulaire

Tout changement de raison sociale ou dénomination sociale, de siège social, de domicile, ou de compte à créditer doit être notifié à l'ARS Mayotte par tout moyen permettant de donner date certaine à la réception et dans les meilleurs délais.

Cette notification doit être appuyée selon le cas, soit du nouveau RIB, soit d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la Société, et d'une copie certifiée conforme de l'extrait du journal d'annonces légales.

Par ailleurs, dans le cas où les activités du titulaire seraient cédées à une autre société à la suite d'une fusion, d'une cession ou d'une restructuration, le transfert du présent marché du titulaire à cette autre société serait possible aux mêmes conditions d'engagement.

La passation d'un avenant de transfert concrétisera l'accord des ARS sur la poursuite de l'exécution du marché par une nouvelle personne morale. Cet avenant devra comporter les signatures du cessionnaire et du cédant.

L'ARS est en droit de refuser le changement de titulaire, lequel par ailleurs ne doit pas avoir fait l'objet de l'une des interdictions de soumissionner mentionnées aux articles L.2141-1 à L.2141-5 (exclusion de plein droit) et L.2141-7 à L.2141-10 (exclusion à l'appréciation de l'acheteur) du Code de la commande publique.

### 15.2. Force Majeure

Les parties ne pourront être tenues responsables pour un manquement à l'une des obligations mise à leur charge par le marché qui résulterait de la survenance d'un cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur).

Le titulaire devra alléguer à l'ARS Mayotte son existence par lettre recommandée dès qu'il en aura connaissance.

Dans la mesure où de tels cas se poursuivraient pendant une durée supérieure à un 1 mois, les parties acceptent d'engager des discussions en vue de modifier les termes du marché.

Le marché et/ou les bons de commande qui en découlent pourraient alors être résiliés, sans indemnité de part et d'autre, par simple notification écrite.

## Article 16. Responsabilité et assurance

Le titulaire doit fournir dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution l'ensemble des attestations d'assurances. Le titulaire veille à ce que les polices d'assurance en cause couvrent la durée totale du marché et souscrit des montants de garantie adaptés aux prestations objet du présent marché.

Si cette attestation ne couvre pas la durée du marché, le titulaire s'engage à produire la ou les attestation(s) nécessaire(s) à la couverture de la durée totale du marché. Les franchises souscrites par le titulaire restent à sa charge exclusive.

Le titulaire est tenu d'informer l'ARS Mayotte de toute modification afférente à son assurance, notamment la résiliation, le changement de compagnie, ceci dans les 8 (huit) jours qui suivent sa décision.

Ces dispositions s'imposent aux cotraitants s'il y a groupement.

#### Article 17. Cession de créances

Le présent marché se conforme aux articles R. 2191-45 à R. 2191-63 du Code de la commande publique.

La personne habilitée à fournir les renseignements est la directrice générale de l'ARS Mayotte ou son représentant habilité.

Dans le cas où les activités du titulaire sont cédées à une autre société à la suite d'une fusion, d'une cession ou d'une restructuration, le transfert du marché du titulaire à cette autre société sera possible dans les mêmes conditions d'exécution. A ce titre, l'ensemble des dispositions du présent marché s'appliquera au bénéficiaire de la cession.

La conclusion d'un avenant de transfert concrétisera l'accord de l'ARS quant à la poursuite de l'exécution du marché par une nouvelle personne morale. Cet avenant devra comporter les signatures du titulaire et du bénéficiaire de la cession.

L'ARS se réserve le droit de refuser le changement du titulaire, lequel, par ailleurs, ne doit pas avoir fait l'objet de l'une des interdictions prévues aux articles L.2141-1 à L.2141-5 (exclusion de plein droit) et L.2141-7 à L.2141-10 (exclusion à l'appréciation de l'acheteur) du Code de la commande publique.

#### Article 18. Règlement des litiges et langues

En cas de litige, le droit français est seul applicable.

Un mode de règlement amiable prévu à R. 2197-1 du Code de la commande publique sera d'abord recherché. Conformément à cet article, un différend ou un litige survenant entre le titulaire et l'ARS Mayotte, pourra être porté devant le comité consultatif de règlement amiable compétent.

Les parties conviennent de saisir en premier lieu le Comité consultatif interrégional de règlement amiable des différents litiges relatifs marchés publics de Paris.

Le tribunal administratif de Mayotte est seul compétent.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, factures ou modes d'emploi doivent être rédigés en français.

Si le titulaire est établi dans un autre pays de l'Union Européenne sans avoir d'établissement en France, il facturera ses prestations hors TVA et aura droit à ce que l'administration lui communique un numéro d'identification fiscal.

## Article 19. Résiliation du marché

L'ARS Mayotte peut résilier le marché en cas de faute du titulaire. Cela consiste notamment à ne pas avoir, dans le temps imparti, remonté les livrables attendus.

Aussi, il peut le résilier aux torts du titulaire dans l'ensemble des cas énoncés à l'article 32 du CCAG FCS et notamment :

- si le titulaire contrevient aux obligations légales ou réglementaires relatives à la protection du travail ou de l'environnement ;
- si le titulaire a méconnu ses obligations légales ou réglementaires relatives à la sous-traitance;
- si les renseignements produits par le titulaire à l'appui de sa candidature s'avèrent faux ou inexacts postérieurement à la signature du marché.

De plus, et par dérogation à l'article 32 du CCAG FCS, l'ARS Mayotte peut résilier le marché aux torts du titulaire dans les cas spécifiques suivants :

- non-justification d'une assurance de responsabilité civile professionnelle (sauf statut dérogatoire) ;
- non-respect des obligations précisées au cahier des charges constatées par une mise en demeure établi par le pouvoir adjudicateur.

Après mise en demeure restée infructueuse, le marché peut être résilié aux torts du Titulaire sans que celui-ci puisse prétendre à indemnité, et le cas échéant, avec exécution des prestations à ses frais et risques, lorsqu'il a contrevenu à l'article D. 8222-5 du Code du travail. La mise en demeure doit être notifiée par écrit et assortie d'un délai.

A défaut d'indication de délai, le Titulaire défaillant dispose d'un mois à compter de la notification de la mise en demeure pour satisfaire aux obligations de celle-ci ou pour présenter ses observations.

## Article 20. RGPD

### 20.1. Préambule - précisions terminologiques

Pour l'application du présent article, le responsable de traitement au sens du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après, N règlement général sur la protection des données O ou RGPD) est l'acheteur et le sous-traitant est le titulaire du marché public.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le titulaire du marché public s'engage à effectuer pour le compte de l'acheteur les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du présent marché public, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## 20.2. Description du traitement des données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur et pour la durée du présent marché public les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la ou les prestations objet du présent marché.

## 20.3. Obligations du titulaire vis-à-vis de l'acheteur (article 28.3 du RGPD)

Le titulaire du marché public s'engage, notamment, à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du présent marché public ;
- si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer l'acheteur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché public ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché public ;
- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

## 20.4. Sous-traitance des activités de traitement (articles 28.2 et 28.4 du RGPD)

Lorsque le titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du marché public.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>).

## 20.5. Droit d'information et exercice des personnes concernées par le traitement (articles 13 à 15 du RGPD)

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

#### 20.6. [Notification des violations de données à caractère personnel \(article 33 du RGPD\)](#)

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai de 48 heures après en avoir pris connaissance par courrier électronique.

#### 20.7. [Sort des données \(articles 28.3.g du RGPD\)](#)

Au terme de l'exécution du présent marché public, et selon le choix de l'acheteur, le titulaire doit :

☒ Détruire toutes les données à caractère personnel ;

☐ Envoyer toutes les données à caractère personnel à l'acheteur ou au tiers désigné par l'acheteur.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le titulaire du marché public doit justifier par écrit de la destruction.

#### Article 21. [Echange et communication](#)

L'ARS se réserve la possibilité d'envoyer ses courriers recommandés par voie numérique.

Le prestataire doit être détenteur d'une Identité numérique.

Avec la lettre recommandée en ligne, les courriers électroniques ont la même valeur juridique qu'un recommandé classique.

#### Article 22. [Dérogations aux documents généraux](#)

Articles du marché	Articles du CCAG FCS
<b>8.3</b>	4.1
<b>10.1</b>	14
<b>18</b>	32

---

**ARS Mayotte**

Centre Kinga – 90, route Nationale 1

Kaweni – BP 410 – 97600 MAMOUDZOU

02 69 61 12 25 – [www.mayotte.ars.sante.fr](http://www.mayotte.ars.sante.fr)

---

