

## **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° 2025/015 :**

**FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORT AERIEN POUR LES  
DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS DU PERSONNEL DE 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 MARCHE**

Le présent marché a pour objet la fourniture d'un service d'agence de voyages pour les 382 agents dont les frais de déplacements professionnels 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 nationaux et internationaux et le paiement des transporteurs ;

## **ARTICLE 2 - SERVICES DE RESERVATION DE TRANSPORT**

Les demandes de devis de la CSSM pourront se faire par E-mail ou téléphone.

La demande précise l'horaire ou une plage horaire de départ souhaitée et (ou) un horaire d'arrivée à destination souhaité.

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 confort ou équivalent pour les déplacements d'une durée inférieure à 7 jours. Le voyage se fait en classe économique ou équivalent pour les déplacements d'une durée supérieure à 7 jours.

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 à la politique de voyage 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 ...) ;
- ❖ le délai maximum entre la pré-réservation et la réservation effective ;
- ❖ la date limite de confirmation du billet ;
- ❖ 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.

## **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 et par E-mail.

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. La CSSM a la possibilité de demander des billets fermés.

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

Le bon de commande précisera le délai d'émission du billet, conformément à la proposition du soumissionnaire.

## **2.6 Une obligation de conseil pour chaque demande**

Le titulaire s'engage à informer et conseiller les agents pris en charge par la CSSM dans le cadre de leurs déplacements professionnels 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 en termes de mission. Il conseille l'agent sur le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse. Il informe clairement des conséquences financières d'une annulation et les différentes options offertes en matière d'assurance des personnes (annulation, prise en charge des frais médicaux...).

Pour les voyages à l'étranger, le titulaire informe le demandeur des formalités à accomplir (visa) et plus généralement des conditions particulières à satisfaire (vaccination, ...). Ces informations tiennent compte des données personnelles indiquées dans le profil de chaque agent : date de validité du passeport, passeport à reconnaissance optique...

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

Lorsqu'une demande de prestation n'est pas justifiée par la nature du déplacement (en dehors des cas suivants : déplacement complexe, destination à risque ou procédure dérogatoire par rapport au mode de validation habituel des commandes), le titulaire devra en informer le demandeur et lui indiquer le coût supplémentaire induit par son choix.

Les cartes d'abonnements doivent être proposées systématiquement par le titulaire dès lors qu'un voyageur fréquente suffisamment les transports. Le titulaire devra régulièrement lister les grands voyageurs afin de leur proposer différentes cartes.

Le titulaire pourra également mettre en place un abonnement entreprise en faveur de la CSSM.

## **2.7 Traitement des réservations pour les personnes à mobilité réduite**

Une procédure particulière doit être mise en place au bénéfice des personnes à mobilité réduite afin de répondre au mieux à leurs situations.

## **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**

Les conditions de modification et d'annulation sont précisées pour chaque billet émis.

Le titulaire s'engage à effectuer :

- le traitement des changements de dates, de parcours, de noms ; le titulaire donne la possibilité à la CSSM de changer les dates, le parcours ou les noms sur les billets jusqu'à 24 heures avant les départs.
- le traitement des annulations de missions, y compris les remboursements.

Les titres de transport ne doivent pas être remboursés directement à l'agent.

Les billets non utilisés ont un délai de validité de 1 an ; le titulaire accepte leur réutilisation sous forme d'avoir ou de changement du nom pour qu'une autre personne puisse en bénéficier.

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

Le titulaire doit prendre en compte les avantages dont l'agent bénéficie à titre personnel (carte famille nombreuse, abonnement...), il en est informé lors de la demande de propositions y compris en service *on-line*. Le titulaire offre des cartes d'abonnement.

### **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 de 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 voyageur ou 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, nationaux ou internationaux, 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 missions et notamment :

- ❖ la rationalisation des procédures administratives (mode de commande, facturation...) ;
- ❖ la dématérialisation des processus ;
- ❖ l'amélioration du respect de la politique voyage;

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 doit être désigné comme correspondant unique de la CSSM.

**Directeur de la CSSM :**

**Signature du candidat:**