

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

### M.A.P.A. n°2025-08 : MARCHÉ DE LOCATION LONGUE DURÉE DE VÉHICULES NEUFS PAR LA CAF DE LA REUNION

Procédure adaptée (M.A.P.A) conforme aux articles L.2123-1 et L.2123-1-1° du Code de la commande  
publique

## Table des matières

1. OBJET DU MARCHÉ .....	3
2. CARACTERISTIQUES DES VEHICULES .....	3
2.1. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DES VEHICULES .....	3
2.2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
2.2.1. DUREE DES GARANTIES .....	5
2.2.2. DEMARCHES ADMINISTRATIVES .....	5
2.2.3. MISE A DISPOSITION DES VEHICULES .....	6
2.3. PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES VEHICULES .....	6
2.4. PRESTATIONS D'ASSURANCE .....	8
2.5. PRESTATIONS DE VEHICULES DE REMPLACEMENT .....	8
2.6. PRESTATION OUTIL DE GESTION/REPORTING .....	8
2.7. PRESTATION CENTRE D'APPEL, INTERLOCUTEUR UNIQUE .....	9
2.8. PRESTATION DE CONSEIL .....	9
2.9. PRESTATIONS OPTIONNELLES .....	10
2.10. RESTITUTION DES VEHICULES PAR LA CAF DE LA REUNION .....	11
2.11. RESTITUTION ANTICIPEE.....	12

## 1. OBJET DU MARCHÉ

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet la détermination des clauses techniques concernant la location longue durée (LLD) de véhicules neufs par la CAF DE LA REUNION pour une durée de 36 mois maximum.

## 2. CARACTERISTIQUES DES VEHICULES

### 2.1. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DES VEHICULES

Le candidat présentera les véhicules avec les finitions les mieux adaptées aux besoins de la CAF de la REUNION.

Une fiche technique sera fournie pour chaque modèle de véhicule proposé.

Dans son offre, le candidat présentera un seul scénario de véhicules.

Les véhicules par catégorie devront être identiques.

Exemple : 7 véhicules identiques pour la catégorie *Citadine Polyvalente (segment B)* avec kilométrage à 40 000 km maximum sur 36 mois.

Tous les véhicules devront être **obligatoirement** équipés de :

- ABS avec assistance au freinage d'urgence, système de contrôle de trajectoire (ESP), système d'anti-patinage
- Régulateur – limiteur de vitesse
- Alerte ceintures de sécurité conducteur et passagers
- Airbags frontaux et latéraux conducteur
- Roue de secours avec cric
- Direction assistée
- Peinture carrosserie blanche ou grise
- Feux diurnes
- Aide au stationnement arrière
- Projecteurs anti-brouillard
- Climatisation
- Bluetooth
- GPS cartographie Réunion – A préciser par le candidat (série ou option)
- Système de surveillance de la pression des pneumatiques – A préciser par le candidat (série ou option)
- Ordinateur de bord – A préciser par le candidat (série ou option)
- Câble de recharge si véhicule électrique ou hybride rechargeable

Les équipements ci-après sont **non-obligatoires** mais devront être détaillés et précisés (de série ou en option) si proposés dans l'offre du candidat :

- Sécurité
  - Condamnation automatique des ouvrants
  - Aide au démarrage en côte
  - Aide au stationnement avant
  - Caméra de recul
- Conduite
  - Mode de conduite économique
- Confort
  - Clef ou carte de démarrage et fermeture à distance
  - Lèves vitres avant électriques
  - Rétroviseurs extérieurs électriques et dégivrants / rabattables électriquement
  - Essuie-glaces avant à cadencement / essuie-glaces arrière à enclenchement de la marche arrière
  - Allumage automatique des feux
  - Accoudoir central
- Multimédia
  - Système multimédia avec écran (minimum 7 pouces).

Les véhicules souhaités devront réunir les caractéristiques techniques décrites ci-après :

Catégorie	<i>Citadine Polyvalente (segment B)</i>
Quantité	7
Places assises	5 places
Portes	5 portes
Puissance	110 cv à 150 Cv
Motricité	Traction
Energie*	Véhicule propre (hybride auto-rechargeable)
Co <sup>2</sup> Gr/km	Faible émission – <u>à préciser par le candidat</u>
Boite de vitesse	Automatique
Puissance administrative maximum	5 CV – <u>à préciser par le candidat</u>
Dimensions à préciser	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1420 mm &lt; hauteur &lt; 1570 mm</li> <li>- 3610 mm &lt; longueur &lt; 4100mm</li> <li>- 1620 mm &lt; largeur &lt; 2000 mm</li> </ul>
Kilométrage maximum sur 36 mois	40 000 KM

Energie\* :

Le choix des finitions dans l'offre de prix du candidat tiendra compte des modèles ayant une contribution positive à la protection de l'environnement :

- Motorisation les moins énergivores
- Emission de Co<sup>2</sup> les moins élevées possibles dans son segment au-delà des exigences mentionnées dans le descriptif technique ci-dessus.

Le titulaire doit être en mesure de répondre à la totalité du parc en location de la CAF de la REUNION.

## 2.2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES

### 2.2.1. DUREE DES GARANTIES

La durée de la garantie constructeur de chaque véhicule devra être de 24 mois minimum à compter de la date de livraison (pièces, main d'œuvre et déplacements inclus).

Le titulaire devra détailler précisément le contenu et les limites éventuelles de sa garantie dans le mémoire technique.

Le candidat devra être en mesure de proposer une extension de garantie et indiquer son coût pour la durée restante jusqu'à la fin du marché.

### 2.2.2. DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Les démarches administratives pour la mise en route des véhicules seront réalisées par le prestataire incluant les coûts suivants :

- Carte grise
- Frais de livraison
- Frais de carburant (réservoir plein)
- Fourniture de pneumatiques au meilleur rapport qualité/prix, dans le respect des préconisations des constructeurs
- Frais de mise en route (tapis de sol avant, arrière et coffre, kit de sécurité conforme à la réglementation).

Les copies de certificats d'immatriculation indiquant "certifié conforme" seront adressées à la CAF de la REUNION.

Concernant les pneumatiques : Le titulaire a l'obligation de fournir des pneus neufs et en aucun cas, des pneus rechapés.

### 2.2.3. MISE A DISPOSITION DES VEHICULES

Les véhicules seront impérativement livrés au plus tard le lundi 23 février 2026, à la CAF de la REUNION sise 412 rue Fleur de Jade – CS 61038 – 97833 Sainte-Marie Cedex.

La réception consistera à vérifier par les 2 parties le bon fonctionnement des véhicules, leur conformité apparente à la commande ainsi que la remise des documents de bord.

Le fait de prendre livraison du véhicule ne vaudra pas reconnaissance de son bon état et de sa conformité à la commande. En cas de non-conformité du véhicule par rapport à la commande, la CAF de la REUNION disposera d'un délai de quinze (15) jours pour informer le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le titulaire du marché devra livrer les véhicules à la CAF de la REUNION en ayant pris en charge la totalité des frais, y compris les formalités douanières import et le paiement des droits et taxes.

- Incoterm (DDP – Delivered Duty Paid – Rendu droits acquittés) / Franco de port

La livraison est faite gratuitement par le titulaire.

Le titulaire sera tenu responsable du retard de livraison et sera redevable de pénalités de retard conformément à l'article 14 du CCAP.

Le prestataire devra prévoir dans son offre, après lissage entre tous les véhicules, un coût kilométrique forfaitaire en cas de dépassement du kilométrage prévu au marché ainsi que la possibilité de modifier le contrat (kilométrage et/ou durée) sans indemnité.

### 2.3. PRESTATIONS D'ENTRETIEN DES VEHICULES

Dans le respect des échéanciers prévus par les constructeurs et/ou adaptés en fonction de l'utilisation réelle des véhicules, cette prestation comprend :

- Les visites de garantie,
- Les contrôles de l'ensemble des éléments de sécurité,
- Les opérations d'entretien courant (révision, appoint lave glace, remplacement d'ampoules, des essuie-glaces, des piles de télécommande, remplacement batterie, des pneumatiques) pendant la durée du marché et quel que soit le kilométrage,
- La gestion des garanties « constructeur ».

L'ensemble de ces prestations seront à la charge du titulaire.

Le titulaire devra fournir pour chaque véhicule un carnet de maintenance valable dans tous les garages de la marque.

Le titulaire est garant du contrôle et du respect des temps barèmes constructeurs recommandés pour chacune des opérations d'entretien.

Le titulaire est en charge du suivi administratif des véhicules, c'est-à-dire la gestion de la fréquence des entretiens nécessaires en fonction de l'utilisation des véhicules, le

déclenchement des visites/ convocations et le suivi des alertes et anomalies liées à l'utilisation des véhicules.

Le titulaire devra donc communiquer un planning des visites de maintenance suivant les recommandations du constructeur.

Le titulaire fournira à l'appui de son offre, la liste exhaustive des concessionnaires ou ateliers d'entretien agréés par lui à La Réunion, pouvant assurer toutes les opérations de maintenance sur les véhicules proposés.

Chacune des visites devra être en conformité avec les prescriptions du constructeur et devra comporter une vigilance accrue sur les dispositifs de sécurité (liste non exhaustive) notamment :

- Le freinage du véhicule (freins, circuit hydraulique, élément de commande) ;
- La direction et les organes de direction ;
- La visibilité (vitres, rétroviseurs, essuie-glaces, lave-vitres,) ;
- L'éclairage et la signalisation ;
- La liaison au sol (suspensions, roulements, amortisseurs, pneus et pression des pneus...) ;
- Les éléments de structure et de carrosserie ;
- Les équipements de sécurité (ceintures, airbag, avertisseur sonore, feux de détresse) ;
- Les organes mécaniques (boîte de vitesse, kit d'embrayage, circuit de carburant et d'échappement, courroie de distribution) ;
- Contrôle pollution et niveau sonore.

Tous ces suivis et contrôles devront faire l'objet d'un rapport écrit qui devra être remis lors de la restitution du véhicule. A chaque passage au garage, le titulaire devra compléter le carnet de maintenance fourni avec le véhicule avec le tampon du garage qui a procédé à la maintenance et / ou réparation.

L'ensemble des prestations et le changement de pièces ou éléments des véhicules usés sont réputées comprises dans l'entretien du véhicule et/ou sous garantie constructeur, soit à la charge du titulaire.

Ces prestations consistent en la fourniture d'un service par le titulaire du marché ou la mise en relation avec un réseau de prestataires agréés par le titulaire sur la base de tarifs négociés par celui-ci. Le titulaire a pour obligation d'apporter une solution à compter de la demande faite au titulaire, dans un délai maximum de deux (2) heures.

Le titulaire a pour obligation de fournir des pièces automobiles de remplacement d'origine constructeur (pièces neuves et en aucun cas d'occasion) tant que le véhicule est sous garantie.

Au-delà de la période de garantie, le remplacement des pièces est possible par des pièces compatibles. En cas de constat d'une anomalie à l'occasion d'une intervention, le titulaire a l'obligation d'avertir la CAF de la REUNION.

Le titulaire est garant de la provenance et de la conformité des pièces de remplacement.

## 2.4. PRESTATIONS D'ASSURANCE

Les véhicules loués seront assurés **par l'acheteur auprès du courtier FILHET ALLARD et de l'assureur SMACL**. Les véhicules loués étant neufs, les garanties couvriront tous les risques sauf les bris de glace qui resteront à la charge de l'acheteur.

En cas de sinistre, la CAF de La REUNION devra mettre en œuvre les démarches nécessaires auprès de son assureur.

La CAF de la REUNION s'engage à informer le titulaire de tous sinistres et des suites apportées.

## 2.5. PRESTATIONS DE VEHICULES DE REMPLACEMENT

Le prestataire s'engage à mettre à disposition de la CAF DE LA REUNION, un véhicule de remplacement de catégorie équivalente (véhicule de courtoisie), en cas de rappel du véhicule par le constructeur suite à un défaut de fabrication et ce, pendant toute la durée de réparation.

Le prestataire mettra également un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, à disposition de la CAF DE LA REUNION, lors de toutes opérations d'entretien.

Le prestataire fournira à l'appui de son offre une fiche technique des véhicules qui pourront être proposé en remplacement.

Cette mise à disposition prendra effet sans franchise de temps de réparation ou d'immobilisation, ni franchise de kilométrage par rapport au lieu d'affectation du véhicule.

La mise à disposition devra être effective le temps de l'immobilisation.

Le prestataire détaillera dans son mémoire technique ses modalités d'intervention. Le véhicule devra être remplacé sous un délai de vingt-quatre (24) heures maximum.

## 2.6. PRESTATION OUTIL DE GESTION/REPORTING

Un outil web sera mis à disposition gratuitement par le titulaire afin que la CAF de la REUNION puisse accéder au suivi et à la gestion informatisée de sa flotte automobile.

Un identifiant et un login seront envoyés après demande.

Cet outil regroupe toutes les données et indicateurs pertinents concernant le parc automobile en location ainsi que les fonctionnalités permettant de gérer les devis, les commandes, suivre les livraisons, suivre et modifier les contrats en cours, les kilométrages.

L'outil de gestion de parc permettra à la CAF de la REUNION par exemple :

- D'accéder en temps réel ou à J + 1 maximum aux données opérationnelles et financières suivantes :
  - La situation de parc (nombre de véhicule, kilométrage ...)
  - L'état des devis, commandes et livraisons en cours
  - Le descriptif détaillé des prestations souscrites par contrat, par date, par type de véhicules



- Les alertes kilométriques (dépassement +/- 15%), kilomètre technique atteint
- Les alertes pour chaque véhicule : maintenance, contrôles techniques, révision, anomalies carburant, livraisons, pneumatiques, véhicules sans remontée kilométrique
- L'état des facturations par imputations analytiques et la nature des dépenses
- La situation des dépenses du titulaire (entretien courant, carrosserie...) par véhicule et de manière globale
- D'exporter des données pour exploitation sous « Excel ».
- De gérer les profils utilisateurs (code d'accès personnel par utilisateur avec accès sécurisé, et paramétrage dans l'outil par le titulaire lors de la période de déploiement, de même pour l'intégration du parc automobile).

L'outil de gestion devra être disponible 5 jours/7 de 6h30 à 18h du lundi au vendredi inclus, à l'exception des jours fériés.

Le titulaire a l'obligation de prévenir la CAF de La REUNION des arrêts éventuels pour maintenance et de les réaliser en dehors de cette période.

Le titulaire est en mesure d'accompagner la CAF de La REUNION dans la création et personnalisation de cet outil.

## 2.7. PRESTATION CENTRE D'APPEL, INTERLOCUTEUR UNIQUE

Le titulaire mettra en place une assistance téléphonique et/ou par e-mail : service client, helpdesk, réclamation, maintenance, logistique. Toutes les demandes du gestionnaire du parc de la CAF de La REUNION sont prises en compte avec un simple appel téléphonique.

Le titulaire a pour obligation d'apporter une solution à compter de l'appel dans un délai maximum de deux (2) heures.

La réactivité du centre d'appels sera régulièrement testée.

Le titulaire indiquera les procédures à mettre en œuvre selon les types d'intervention.

En cas de dysfonctionnements constatés, la CAF de La REUNION adresse une réclamation au titulaire et précise les prestations non conformes aux engagements du titulaire.

Le titulaire a l'obligation de correction à ses frais de toute prestation défectueuse signalée dans les fiches de réclamation et dans les plus brefs délais (de un jour à une semaine selon la gravité du problème).

Dès livraison de la prestation corrigée, la CAF de La REUNION effectue un contrôle de la complétude et de l'opérationnalité de la prestation.

La méthode de calcul des pénalités de retard ou de non-conformité est détaillée dans le CCAP.

## 2.8. PRESTATION DE CONSEIL

Chacune des parties désignera des représentants, qui seront chargés des relations avec l'autre partie pour l'exécution du présent marché.

Le représentant de la CAF de la REUNION sera chargé de communiquer au titulaire les informations nécessaires pour l'évolution et la vie du parc automobile. Le titulaire sera force de conseils et de propositions quant à la gestion et l'optimisation de la flotte automobile en location.

Cette prestation de conseil s'effectuera pendant toute la durée du marché avec un rapport remis à la fin de chaque période d'exécution.

A ce titre, il présente, sous forme de rapport, au pouvoir adjudicateur toutes les observations et propositions qu'il juge utiles pour assurer la bonne exécution des prestations, objet du marché.

Le pouvoir adjudicateur donne suite ou non aux observations et propositions formulées par le titulaire. Il prend la décision dans un délai maximum de deux jours ouvrés à compter de la date de réception du rapport du titulaire.

Le titulaire mettra en place un plan progrès basé sur une série d'indicateurs de performance (par exemple : temps d'immobilisation des véhicules, recours aux extensions de garantie constructeurs, réduction du coût global du parc, niveau de service rendu par le centre d'appel...). Les indicateurs feront l'objet d'un rapport de suivi d'évaluation tous les 6 mois à compter de la notification du marché avec transmission au gestionnaire du parc de la CAF de la REUNION.

Des réunions de suivi à cet effet seront également à prévoir.

Le titulaire s'engage à réaliser une enquête de satisfaction annuelle parmi les utilisateurs de la CAF La REUNION et d'en communiquer les résultats afin de suivre d'éventuelles insatisfactions.

## 2.9. PRESTATIONS OPTIONNELLES

Les prestations optionnelles que le candidat est tenu de proposer dans son offre seront examinées et notées.

La CAF de La REUNION pourra retenir une ou plusieurs de ces prestations optionnelles en sus de la solution de base.

Si elles sont retenues, la ou les options considérée(s) sera(ont) mise(s) en œuvre lors de l'exécution du contrat, dans les conditions et modalités prévues au présent CCTP.

Ex : prestation de nettoyage

## 2.10. RESTITUTION DES VEHICULES PAR LA CAF DE LA REUNION

En fin de location ou cas de résiliation de location, les véhicules seront remis à disposition du titulaire du marché. La restitution s'effectuera sur le site de la CAF de La Réunion.

Le titulaire en assurera l'enlèvement à ses frais, dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la date de fin de location ou de la date de résiliation.

La couverture de l'assurance cessera à la date de prise en charge des véhicules par le titulaire. Cette date sera consignée sur le bon d'enlèvement remis le jour même de la restitution.

<u>Les dommages qui ne pourront pas être facturés au locataire :</u>	<u>Les dommages qui pourront être facturés au locataire :</u>
<b>Peinture et carrosserie</b>	
les retouches et travaux déjà inscrits dans le carnet d'entretien,  les griffes ou éraflures dans la couche superficielle  les impacts sur le devant du capot dus à la projection de gravillons à condition qu'ils ne présentent pas de traces de rouille,  les retouches et travaux de peinture effectués par les prestataires habilités par le titulaire du marché,  un maximum de deux bosses de diamètre inférieur à 20 mm par côté ne nécessitant pas de retouche de peinture (ex. : coup de portière, etc...)	les griffes ou éraflures ayant entamé la couche profonde de peinture nécessitant une intervention de carrosserie,  un nombre trop important de griffes superficielles ayant un impact sur la présentation générale du véhicule,  les réparations de carrosserie effectuées par un prestataire non habilité et qui n'auraient pas été faites dans les règles de l'art (ex. : défaut de teinte, traces de polissage, coulures de peintures, etc...),  les traces d'agressions de la peinture (résidus chimiques, industriels ou autre polluant), plus de deux bosses de diamètre inférieur à 20 mm par côté.  toute bosse de diamètre supérieur à 20 mm.
<b>Pare-chocs et protections latérales</b>	
les griffes, éraflures ou petits éclats de peinture sur les pare-chocs peints ton carrosserie pouvant être repris,  les griffes ou éraflures peu profondes sur les pare-chocs non peints,  les légères déformations,  les griffes, éraflures, petits chocs sur les protections latérales.	les rayures profondes nécessitant un masticage et une peinture,  les déformations, entailles et fissures sur le pare-chocs et les protections latérales nécessitant un remplacement.
<b>Roues et enjoliveurs</b>	

la jante en acier rayée ou légèrement déformée contre un obstacle, n'engendrant pas de risque de déformation du pneumatique à l'usage,  la jante en aluminium rayée, si elle n'a pas fait l'objet d'un choc,  l'enjoliveur rayé contre un obstacle.	la jante déformée engendrant un risque de déformation du pneumatique,  l'absence d'un ou plusieurs enjoliveurs sur le véhicule qui en est équipé d'origine,  l'enjoliveur fêlé ou cassé,  les pneumatiques dont les sculptures seraient inférieures à la limite réglementaire de 1,6 mm de profondeur.
<b><i>Intérieur, sellerie</i></b>	
l'usure normale des tapis ou des matériaux intérieurs, tenant compte de l'âge et du kilométrage du véhicule,  les éventuelles réparations si elles ont été faites dans les règles de l'art,  les dégradations engendrées par la pose d'accessoires, si celles-ci peuvent être facilement et correctement corrigées	les trous dus à des brûlures dans les assises, les revêtements divers, ainsi que sur les tapis,  les déchirures et les trous dans les revêtements, les garnitures de portes ou les plages arrière,  les tâches indélébiles,  les moisissures ou autres phénomènes causant une odeur désagréable et persistante,  l'état de saleté évident du véhicule.

## 2.11. RESTITUTION ANTICIPEE

Le marché prendra fin 36 mois après la date de notification dudit marché.

Le délais prévisionnel maximum de livraison part de la date de notification du bon de commande. Le bon de commande pourra être notifié à compter de la réception de l'ordre de service par le titulaire.

Les opérations de livraison seront terminées au plus tard le lundi 23 février 2026.

Le prestataire devra indiquer les modalités dont il fera application :

- en cas de variation en plus ou en moins du kilométrage contractuel constaté au moment de la restitution ;
- en cas de restitution anticipée d'un ou plusieurs véhicule(s).

Dans le cadre de la restitution, le kilométrage de certains véhicules pourra être inférieur ou supérieur au kilométrage contractuel. Le prestataire devra alors faire une moyenne de l'ensemble des véhicules restitués pour l'application de ces dispositions et modalités.

La CAF de La REUNION s'engage à :

- Restituer les véhicules à l'expiration de chaque contrat sauf accord contraire des parties (prolongation ou proposition de rachat) ;

- Restituer les documents de bord réglementaires, les jeux de clés à la fin du contrat de chaque véhicule ;
- Restituer les accessoires fournis (tapis de sol avant arrière et coffre, kit de sécurité) en l'état, il ne pourra pas être facturé d'indemnisation en cas d'usure ;
- Honorer le paiement des infractions qui pourraient être commises sur les véhicules, (avant la date de restitution) ;
- Procéder à la remise en état du véhicule en cas de nécessité avant sa restitution.