



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Haute-Corse

# **Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

Accord-cadre de services

Emission de titres de transport et réalisation de prestations associées pour les assurés et les éventuels accompagnants pris en charge par la CPAM de Haute-Corse, dans le cadre du service Trajet Santé de l'Assurance Maladie (TSAM)

## Sommaire

<b>Article 1.</b>	<b>Contexte .....</b>	<b>3</b>
Section 1.1.	Présentation de l'Assurance Maladie	3
Section 1.2.	Présentation du contexte départemental	4
Section 1.3.	Modalités réglementaires de prise en charge des frais de transport des assurés	4
Section 1.4.	Gestion actuelle de la prise en charge des billets de transport des assurés en Haute-Corse	5
Section 1.5.	Gestion à mettre en place de la prise en charge des billets de transport des assurés de Haute-Corse	6
Section 1.6.	Montant des déplacements en avion/bateau pris en charge en 2024	8
<b>Article 2.</b>	<b>Objectifs généraux et spécifiques .....</b>	<b>8</b>
Section 2.1.	Objectifs généraux	8
Section 2.2.	Objectifs spécifiques	8
<b>Article 3.</b>	<b>Description des prestations attendues .....</b>	<b>8</b>
<b>Article 4.</b>	<b>Modalités particulières d'exécution des prestations .....</b>	<b>9</b>
Section 4.1.	Protocoles d'accords	9
Section 4.2.	Politique voyage de la CNAM applicable à la CPAM de Haute Corse	9
Section 4.3.	Gestion à mettre en place pour la prise en charge des billets de transport des assurés de la CPAM de Haute Corse	10
Section 4.4.	Gestion des commandes	10
Section 4.5.	Interfaçage avec le portail de réservation TSAM	11
4.5.1.	Prérequis	11
4.5.2.	Offres gérées par le GDS Sabre	12
4.5.3.	Offres gérées hors GDS Sabre	13
<b>Article 5.</b>	<b>Présentation du portail de réservation TSAM .....</b>	<b>17</b>
Section 5.1.	Fonctionnalité de la plateforme	17
5.1.1.	Schématisation fonctionnelle	17
5.1.2.	Parcours on-line de l'assuré	18
Section 5.2.	Fonctionnalités de la plateforme	20
<b>Article 6.</b>	<b>Coordination et suivi de l'exécution du marché .....</b>	<b>21</b>
<b>Article 7.</b>	<b>Glossaire .....</b>	<b>22</b>

## Article 1. Contexte

### Section 1.1. Présentation de l'Assurance Maladie

L'Assurance Maladie du Régime Général de Sécurité Sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des Français, couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

Ses missions d'assureur solidaire et de gestionnaire du risque maladie s'exercent au service de trois types de publics :

- Les assurés sociaux auxquels elle sert deux grands types de prestations :
  - En nature, liées aux remboursements des différentes prestations de santé (transport, consultations, analyses biologiques, séjours hospitaliers, etc.) ;
  - En espèces, liées à la compensation de la perte de salaire.
- Les professionnels de santé, avec lesquels les relations sont régies par des conventions nationales.
- Les employeurs.

Ces missions de service public sont réalisées dans le cadre de la Convention d'Objectifs de Gestion (COG), conclue pour quatre ans entre l'État et l'Assurance Maladie, qui détermine les objectifs pluriannuels de gestion de la branche ainsi que les actions et les moyens associés à mettre en œuvre pour les atteindre.

Pour répondre dans les contraintes fixées, aux attentes dont elle fait l'objet dans le cadre de ces missions et objectifs, selon les moyens fixés, l'Assurance Maladie s'est organisée en un réseau structuré autour de deux dimensions géographiques :

- L'échelon national qui comprend la Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'établissement public (Cnam), tête du réseau de la branche Maladie chargée de définir les politiques de gestion du risque et de piloter le réseau d'organismes chargés de les mettre en œuvre ; Des centres informatiques rattachés à la Cnam disposant de missions spécifiques sur le système d'information national : certains sont spécialisés en Centres de services métiers, d'autres en Centres de services techniques, à savoir :
  - Affilier les assurés sociaux et gérer leurs droits à l'assurance maladie ;
  - Traiter les feuilles de soins et assurer le service des prestations d'assurance maladie et d'accidents du travail / maladies professionnelles (remboursement des soins, paiement des indemnités, avance des frais médicaux aux bénéficiaires de la CMU complémentaire, instruction des demandes en reconnaissance d'accident du travail ou de maladie professionnelle, etc.) ;
  - Appliquer chaque année, en relation avec les professionnels de santé, un plan d'action en matière de gestion du risque ;
  - Développer une politique de prévention et de promotion de la santé ;
  - Assurer une politique d'action sanitaire et sociale par des aides individuelles aux assurés et des aides collectives au profit d'associations.
- Les entités locales, à vocation départementale ou infra-départementale, sont représentées en métropole au travers de 100 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 2 Caisses Communes de Sécurité Sociale ayant pour mission principale :

## Section 1.2. Présentation du contexte départemental

La CPAM de Haute-Corse a une vocation départementale et compte 127 105 assurés et 24 926 ayants-droits, soit un total de 152 031 bénéficiaires.

L'Assurance Maladie peut prendre en charge les frais de transport des assurés liés à une prescription médicale nécessitant notamment un déplacement sur le continent.

C'est dans ce cadre qu'il a été mis en place un cadre juridique pour centraliser l'achat de billets d'avion, de train et de bateau pris en charge par l'Assurance Maladie via une solution de réservation de titres de transport au profit des assurés éligibles au dispositif.

Le principe de ce projet est de mettre à disposition des assurés une plateforme de réservation en ligne de transports (avion, train, bateau) qui soit dédiée à la prise en charge Assurance Maladie, afin d'apporter une dispense d'avance de frais à l'assuré (selon ses droits à l'Assurance Maladie) dans son parcours et de mieux maîtriser les coûts de transport faisant suite à une prescription.

La plateforme, nommée « TSAM » (Trajets de Santé de l'Assurance Maladie), a été mise en place dans une version expérimentale via une solution développée par la société The Treep dans le cadre d'un marché national attribué à une seule agence. Ce marché national est échu et a été relancé.

La CPAM de Haute-Corse a décidé de lancer son propre marché en raison de ses spécificités.

Dans le cadre d'une version V2 TSAM, la CNAM a mis la solution de dématérialisation à disposition des CPAM qui le souhaitent, afin d'éventuellement interfacer leur agence ou opérateur local.

C'est dans ce cadre que la CPAM de Haute-Corse lance le présent marché afin de choisir une agence qui réalise l'ensemble des commandes de transport des assurés rattachés à la CPAM 2B en tiers-payant partiel ou intégral (selon les droits des assurés)

Il est à noter qu'il s'agit d'une première mise en place de TSAM V2 et de cet outil de réservation en Haute-Corse. Il conviendra d'appréhender cette mise en place qui est une nouveauté pour les assurés sociaux, pour la CPAM ainsi que pour les transporteurs maritimes et aériens. Il conviendra d'en tenir compte dans le cadre d'un plan d'accompagnement adapté à cette situation et contraint en terme de calendrier (date de démarrage souhaitée au 1<sup>er</sup> juillet 2026).

## Section 1.3. Modalités réglementaires de prise en charge des frais de transport des assurés

L'Assurance Maladie prend en charge sous conditions les frais de transport pour soins de ses assurés.

L'article R.322-10-4 du Code de la Sécurité sociale soumet la prise en charge des transports bord à bord pour soins réalisés en avion, bateau ou train à une demande d'accord préalable de la caisse. L'absence de réponse au-delà du délai de 15 jours suivant l'envoi de la demande équivaut à un acquiescement.

Actuellement, et sous réserve des conditions visées aux articles R.322-10-4 et suivants du Code précité, la prise en charge des frais de transport des assurés utilisant l'avion, le bateau ou le train est réalisée après envoi à la

caisse d'un état de frais matérialisé par le formulaire S3140, accompagné des pièces justificatives de dépenses, et de la prescription médicale de transport avec demande d'accord préalable (PMT- DAP transport).

Ces frais de transport sont alors remboursés par les caisses à hauteur de 55% ou 100% (pour les déplacements dans le cadre de l'Affectation longue durée) dans la limite des dépenses réellement engagées.

Aucun texte ne limite le tarif de base à prendre en compte pour déterminer le montant du remboursement des frais de transport de l'assuré pris en charge par l'Assurance Maladie.

Pour autant, à la lecture de l'article L.322-5 du Code précité, les frais de transport doivent pourtant être pris en charge sur la base du trajet et du mode de transport les moins onéreux compatibles avec l'état de santé bénéficiaire.

L'Assurance Maladie est donc autorisée à rechercher les tarifs des billets d'avion, de train, ou de bateau au coût le moins élevé dans le respect du libre choix du patient. C'est dans cette logique que l'attributaire mettra en place en priorité la réservation de billets aux tarifs résidents dès lors que la situation de l'assuré le permet. Par ailleurs, l'attributaire négociera des partenariats et conventions privilégiés avec les transporteurs afin de faire bénéficier des meilleurs tarifs négociés à l'Assurance Maladie dans la cadre de délivrance de billets de transports en dehors du tarif résident.

#### Section 1.4. Gestion actuelle de la prise en charge des billets de transport des assurés en Haute-Corse

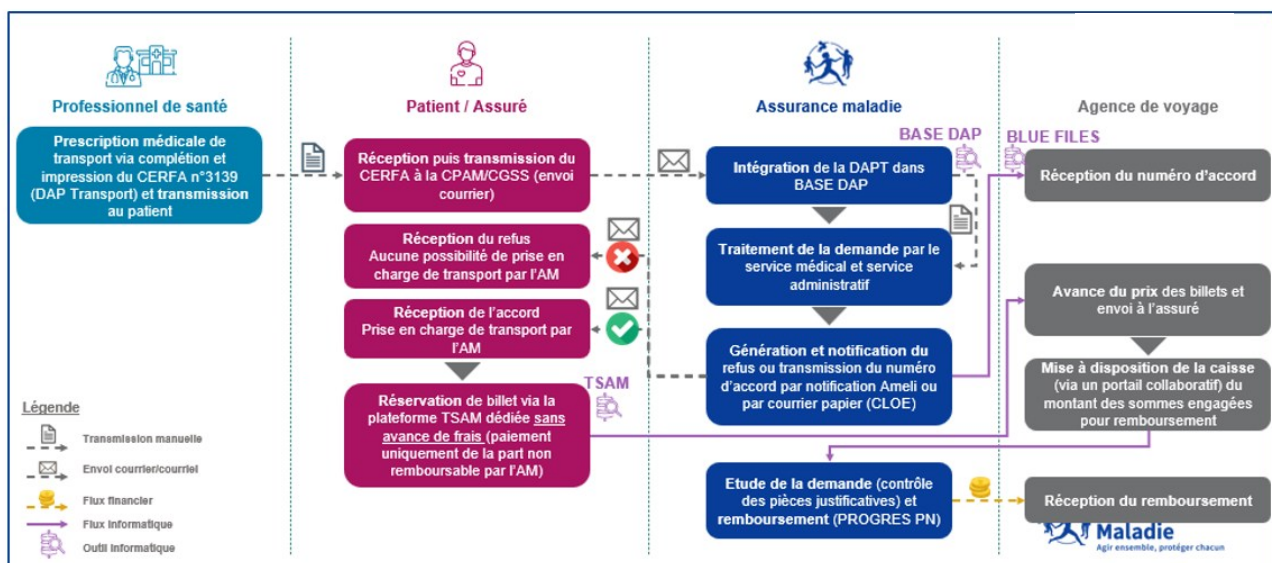
Actuellement, l'organisation de la gestion des transports en Haute-Corse est la suivante :

- L'Assurance Maladie valide par accord explicite, dans un délai de 15 jours maximum, la prescription de transport du médecin (demande accord préalable) pour un assuré dans le cadre de soins sur le continent ;
- Dès réception de l'accord notifié par la CPAM, précisant les modalités acceptées de transport (Le remboursement effectué se base sur les tarifs économiques et de seconde classe), l'assuré a le choix :
  - Soit il prend contact uniquement par téléphone avec les opérateurs suivants avec lesquels une convention de tiers-payant a été signée (le dispositif TSAM n'a pas été déployé) :
    - Air Corsica pour l'avion
    - Corsica Linea et Corsica Ferries pour le bateauCela lui permet de réserver et d'effectuer le transport en n'avancat pas la part prise en charge par la CPAM (soit 55%, soit 100% du prix du billet)
  - Soit il choisit et paie son billet d'avion ou de bateau. Dans ce cadre, il se fait rembourser à posteriori en fonction du taux de prise en charge par la caisse après vérification de la bonne réalisation des soins ;

## Section 1.5. Gestion à mettre en place de la prise en charge des billets de transport des assurés de Haute-Corse

Dans le cadre de la dénonciation des conventions de tiers-payant avec les opérateurs cités supra, la CPAM de Haute-Corse a décidé de mettre en place, par le présent marché, le dispositif de réservation TSAM V2 pour les assurés souhaitant bénéficier du tiers-payant dans le cadre de leur transport notamment bord à bord.

Le processus métier général ci-dessous décrit la gestion globale des demandes d'autorisation préalable (DAP) faisant suite à une prescription par un professionnel de santé, de réservation de trajet, et de traitement du remboursement lié au trajet.



Ces différentes étapes peuvent être regroupées en quatre ensembles distincts, décrits de manière succincte ci-dessous, avec quelques éléments d'appréciation complémentaires.

### 1 – Prescription médicale d'un transport

Le professionnel de santé est à l'origine de la prescription médicale d'un transport pour l'assuré via la complétion d'un formulaire normé (« DAP Transport ») qu'il remet à l'assuré. A terme, ce processus devrait être dématérialisé.

### 2 – Transmission, intégration et traitement de la demande

L'assuré transmet le formulaire de DAP remis par son médecin à la CPAM à laquelle il est affilié (pour le présent marché, la CPAM Haute-Corse). La CPAM l'intègre dans la base nationale des DAP de l'Assurance Maladie. La demande est alors traitée par les services médicaux et administratifs des organismes, qui aboutissent à un refus ou un accord de prise en charge.

### 3 – Validation de la demande

L'Assurance Maladie transmet son refus ou son accord de prise en charge de la DAP à l'assuré. En cas d'accord, l'assuré reçoit :

- Un courrier d'accord contenant :
- le n° d'accord de prise en charge par l'Assurance Maladie permettant d'accéder à l'espace de réservation en ligne, les conditions de transport (classe, nombre de billets, ...)
- le taux de prise en charge (100 % dans le cadre de l'ALD ou 55 %)
- Un flyer d'information présentant le service TSAM pour inciter l'assuré à se connecter sur le site de réservation en ligne.

Par ailleurs, le numéro d'accord est transmis à l'agence de voyage titulaire du marché pour lui permettre d'effectuer la correspondance avec les démarches de l'assuré.

#### **4 – Réservation du voyage**

L'assuré réserve, en cas d'accord de la CPAM, son voyage via la plateforme numérique TSAM. Les voyages sont alimentés dans la plateforme par l'agence de voyage rattachée au marché national ou, le cas échéant, par l'agence de voyage rattachée à la CPAM de l'assuré (dans le cadre du présent marché, CPAM Haute Corse).

L'assuré dispose également de la possibilité de réserver son voyage via un parcours off-line, en prenant directement contact avec l'agence de voyage concernée. L'agence se charge d'avancer les frais pour l'assuré, en fonction de la part prise en charge, et reçoit un remboursement différé de la part de l'Assurance Maladie sur la base des montants et des justificatifs transmis.

Les informations sont remontées de la base des DAP au travers d'un fichier au format CSV comportant un en-tête avec le nom des colonnes :

- Numéro de DAP (champ numérique) ;
- Nom de l'assuré (champ texte) ;
- Prénom de l'assuré (champ texte) ;
- Identifiant de la Caisse (champ alphanumérique) ;
- Taux de PEC (en pourcentage) ;
- Origine (en Coordonnées DMM ou Code Postal) ;
- Destination (en Coordonnées DMM ou Code Postal) ;
- Mode de transport (Train, Avion, Bateau) ;
- Nombre d'Accompagnant : 0, 1 ou 2 ;
- Nombre de trajets maximum (champ numérique) ;
- Classe de confort maximale autorisée pour le train (Seconde ou Première) ;
- Classe de confort maximale autorisée pour l'avion (Économique, Économique Premium, Affaire ou Première) ;
- Commentaires (champ texte libre).

## Section 1.6. Montant des déplacements en avion/bateau pris en charge en 2024

2024	Montant remboursé CPAM 2B
AVION	2 375 282 €
BATEAU	215 481 €
TOTAL	2 590 763 €

## **Article 2. Objectifs généraux et spécifiques**

### Section 2.1. Objectifs généraux

La démarche de centralisation de l'achat des billets de transport des assurés initiée par la CNAM répond à des enjeux multiples, notamment :

- Contribuer à mieux maîtriser les dépenses liées aux prestations d'achat de billets d'avion, de train ou de bateau dans le cadre d'une prescription médicale de transport pour soins des assurés sociaux et des membres de leur famille ;
- Définir les solutions les plus adaptées pour délivrer aux assurés une offre de service simple et souple, qui permette d'éviter l'avance de frais tout en bénéficiant d'un appui à la gestion de ses déplacements parfois complexes ;
- Contribuer à mieux maîtriser le processus dans son ensemble par les organismes.

### Section 2.2. Objectifs spécifiques

La CPAM de Haute-Corse souhaite disposer des services d'une agence de voyage sélectionnée spécifiquement pour répondre aux demandes de prise en charge effectuées par les assurés rattachés à son territoire d'intervention.

En effet, le territoire de Haute Corse, du fait notamment de son insularité et d'une offre de soins moins importante, présente des enjeux particuliers. Par ailleurs, les transports bord-à-bord entre le Continent et la Corse font l'objet d'une délégation de service public pour le maritime et l'aérien. Dans ce cadre, un tarif résident est mis en place, via un dispositif d'accréditation spécifique pour chaque mode de transport.

Dans le cadre du présent marché, le prestataire retenu prêter une attention particulière à la délivrance de billets au tarif résident, et dans ce cadre, devra disposer d'une procédure spécifique permettant la délivrance de l'accréditation pour les assurés rattachés à la CPAM 2B, éligibles selon les conditions établies et qui n'en disposent pas ou plus.

## **Article 3. Description des prestations attendues**

Le titulaire se charge des prestations de réservation dématérialisées (on-line) et classiques (off-line) pour les déplacements des assurés rattachés à la CPAM de Haute Corse soumis à accord préalable et pris en charge en application de l'article R.322-10 du Code de la Sécurité sociale.

Le titulaire poursuit les objectifs suivants :

- Organiser les déplacements pour soins des assurés sociaux de la CPAM de Haute-Corse et des accompagnants éventuels bénéficiant d'une prescription médicale de transport ;
- Assurer des prestations au tarif le moins coûteux compatible avec l'état de santé des patients et selon des critères de qualité correspondant aux standards de la profession ;
- S'interfacer avec l'outil de réservation en ligne de l'Assurance Maladie (plateforme TSAM v2), permettant la commande de billets air/fer/mer ;
- Garantir des réservations et permettre le cas échéant le paiement direct par les assurés de la billetterie.
- Développer et dynamiser le service on-line tout en conservant un service off-line de qualité pour gérer les situations complexes et/ou d'urgence.
- Assurer un accueil physique des assurés dans une agence située sur le territoire couvert par la CPAM de Haute Corse.

Le titulaire du présent marché tiendra compte de la situation spécifique de la Haute-Corse dans le cadre du déploiement de la nouvelle solution TSAM V2.

## Article 4. Modalités particulières d'exécution des prestations

### Section 4.1. Protocoles d'accords

Le titulaire est mandaté pour **négoier et conclure des accords tarifaires** avec les principaux fournisseurs à la demande et pour le compte de la CPAM de Haute-Corse, sans frais supplémentaires. Cela inclut également les facilités qui pourront être mises en œuvre pour permettre aux assurés d'accéder au tarif résident et ainsi de réduire les coûts du transport.

### Section 4.2. Politique voyage de la CNAM applicable à la CPAM de Haute Corse

Dans le cadre des déplacements des assurés pour leurs soins, la CNAM a défini la politique voyage selon les principes de base suivants :

- Le transport des assurés (et des accompagnants le cas échéant) doit s'effectuer par le mode de transport le mieux adapté au déplacement au vu de l'état de santé du patient et par la voie la plus économique ;
- Le remboursement s'effectue sur la base des tarifs économiques et de seconde classe.

La politique de voyage TSAM actuelle est détaillée dans le document attaché ci-dessous (double-cliquer) :



Annexe - POLITIQUE  
DE VOYAGE TSAM.pdf

Cette politique peut être mise à jour à tout moment par la CPAM de Haute Corse. S'il le souhaite, le titulaire du présent marché peut émettre des suggestions d'adaptation de ces principes auprès de la CPAM de Haute-Corse.

### Section 4.3. Gestion à mettre en place pour la prise en charge des billets de transport des assurés de la CPAM de Haute Corse

Le processus général à suivre dans le cadre du dispositif TSAM est décrit en [Section 1.4](#) du présent CCTP.

#### **Etape 1 - l'accord préalable de la CPAM de Haute Corse (ci-après dénommée « la Caisse ») :**

- Suite à une prescription médicale, la Caisse reçoit une demande d'accord préalable pour le transport de l'assuré et éventuellement de personnes accompagnantes ;
- En cas d'accord de la Caisse, cette dernière transmet un certain nombre de données (ex : nom, prénom, coordonnées de l'assuré) à l'agence de voyages titulaire du présent marché, via une messagerie sécurisée (Blue Files) ;
- Une notification d'accord est alors adressée à l'assuré par la Caisse précisant le numéro de commande (DAP), l'adresse du site de réservation TSAM ainsi que les coordonnées de l'agence de voyage titulaire du présent marché, pour commander le billet.

#### **Etape 2 - la réservation et l'émission de billet :**

- Soit l'assuré contacte directement l'agence de voyages titulaire du présent marché pour réserver et délivrer un titre de transport (réservation off-line) ;
- Soit l'assuré gère sa réservation et l'émission de son billet via la plateforme TSAM (réservation on-line).

#### **Etape 3 - le paiement du billet :**

- En cas de prise en charge à 55% par la Caisse :
  - L'assuré paie directement à l'agence de voyages le montant du ticket modérateur restant à sa charge au moment de la réservation ;
  - La Caisse paie ensuite en fin de mois à l'agence de voyages le montant remboursable au titre du tiers payant, incluant les frais de gestion éventuels.
- En cas de prise en charge à 100% par la Caisse :
  - La Caisse paie en fin de mois à l'agence de voyages le montant total du billet au titre du tiers payant, incluant les frais de gestion éventuels.

### Section 4.4. Gestion des commandes

#### **Service on-line**

Les réservations en ligne se font obligatoirement par la plateforme TSAM, dans laquelle le titulaire du présent marché sera référencé.

Ce service doit être ouvert 24h/24 et 7j/7 et permettre la délivrance immédiate du billet de transport, dans les conditions techniques permises par l'appli TheTreep/TSAM V2.

Ce service doit être privilégié et promu auprès des assurés sociaux concernés, afin de les autonomiser dans la commande de transport. L'attributaire devra être un promoteur de ce service online, en lien avec la CPAM de Haute-Corse

## Service off-line

Le service s'effectue dans une agence située physiquement sur le territoire de Haute Corse, du lundi au samedi, avec les caractéristiques suivantes :

- Par téléphone via N° de téléphone local dédié pour les transports médicaux des assurés CPAM de Haute-Corse – *numéro non surtaxé*
- En agence(s) sur le territoire de la Haute-Corse sur présentation spontanée de l'assuré

Les horaires d'ouverture en agence ainsi que de la ligne téléphonique doivent être adaptés et suffisants. Ils sont précisés dans la proposition technique du titulaire.

Le service offline, via un appel téléphonique ou une visite en agence, doit permettre la délivrance immédiate du billet de transport à l'assuré, sous réserve que l'assuré dispose bien de l'accord DAP, notifié par la CPAM.

**Le rappel téléphonique ultérieur de l'assuré ou la fixation d'un rendez-vous en agence ne seront pas possible.**

L'attributaire devra mener des actions pour encourager, dans la mesure du possible, le développement du service online auprès des assurés ayant opté pour le service offline.

## Section 4.5. Interfaçage avec le portail de réservation TSAM

Le titulaire doit être en mesure de s'interfacer avec le portail de réservation TSAM, mis à disposition par la CNAM (cf. description détaillée à l'article 5 du présent document).

### **4.5.1. Prérequis**

Les prérequis listés par la suite sont uniquement techniques et ne couvrent pas l'aspect réglementaire, financier et autre.

- L'agence de voyage titulaire du présent marché doit obligatoirement contracter avec le GDS Sabre et avoir accès à l'inventaire Air du GDS.
- L'agence titulaire doit également avoir un contrat de distribution de services avec le titulaire du marché de maintien de la plateforme TSAM v2.

Ce contrat permet la commercialisation du service auprès de l'agence comprenant :

- L'outil de réservation de voyages d'affaires « Self-Booking Tool » SBT The Treep (2 modes : client / agent) en SaaS ;
- Un Back-office The Treep agence en SaaS pour le paramétrage et monitoring ;
- Un module conversationnel lié à la base de données utilisateur (2 modes client / agent) en SaaS.

Le contrat comprend des frais d'implémentation du SBT The Treep de la part de l'agence titulaire (après un audit mené par la société The Treep), puis une fois installé un abonnement mensuel et un tarif par PNR « voyage » émis.

La facturation est effectuée sur la base d'un dossier de voyage émis pour un passager (pax).

Ces prix par dossier sont exprimés hors low cost et NDC émis grâce à un agrégateur externe au GDS.  
Il existe en effet un coût supplémentaire d'émission low-cost / NDC.

L'implémentation du SBT The Treep pour l'agence titulaire consiste à créer une instance dédiée et sécurisée unique pour l'agence (sur Google Cloud Platform) et l'hébergement des données clients.

Plusieurs exigences en lien avec le contrat de distribution de service :

- Le titulaire du présent marché doit identifier une personne référente qui soit responsable de l'implémentation du SBT The Treep (responsable outil on-line).
- Le titulaire du présent marché a l'obligation de faire former les personnes référentes à l'utilisation du Back-Office agence (paramétrage et monitoring) par le titulaire du marché de maintien de la plateforme, en fin de période d'implémentation.
- Le titulaire doit demander à The Treep une connexion ITP pour le contenu RAIL de la SNCF (permettant les annulations et modifications sur le contenu RAIL).
- Le titulaire devra avoir mis en place le connecteur NDC de The Treep (permettant les annulations et modifications sur le contenu aérien).

Une fois que les étapes mentionnées précédemment sont effectuées, le titulaire pourra se connecter à la plateforme TSAM v2.

Au-delà de l'utilisation du Back-Office, le titulaire doit faire former les personnes référentes par la société The Treep pour l'import journalier des fichiers DAPs et le chargement sur le Back-Office TSAM (cette opération est pour l'instant manuelle).

Pour une agence « primo-accédante » The Treep, le temps d'implémentation de l'outil SBT The Treep est estimé à 3 mois.

#### **4.5.2. Offres gérées par le GDS Sabre**

Le titulaire doit avoir un contrat « agence de voyage » avec le GDS Sabre, et être équipé des outils de réservation et aftersales mis à disposition par ce GDS, permettant à un agent de voyage d'effectuer l'accompagnement complet d'un voyageur à l'aide d'un dossier PNR : réservation d'un billet d'avion ou de train SNCF, annulation et modification d'un billet d'avion ou de train SNCF.

Deux cas de figure se présentent pour la connexion de l'instance GDS de l'agence à l'outil SBT de The Treep :

- L'agence est déjà connectée ;
- L'agence n'est pas connectée (primo-accédante The Treep).

Dans les deux cas, après une phase d'ajustement pour l'agence de voyage déjà connectée ou d'implémentation technique complète pour l'agence primo-accédante, le titulaire doit répondre aux exigences listées ci-après.

- Le titulaire doit connecter le GDS Sabre à l'outil SBT de The Treep. Cela comprend :
  - la signature d'un contrat entre l'agence de voyage titulaire et le GDS Sabre autorisant le SBT de The Treep à accéder à l'instance GDS Sabre de l'agence de voyage pour effectuer toutes les

- opérations techniques nécessaires à la réservation de billets de transport dans le cadre de la plateforme TSAM ;
- la mise en place technique de cette connexion entre l'instance GDS Sabre de l'agence de voyage et l'outil SBT de The Treep.
- Le titulaire accepte que les offres d'avions low-cost proviennent exclusivement d'un agrégateur externe supporté et certifié par The Treep (actuellement DUFFEL). Les offres low-cost ne proviennent pas du GDS. Le SBT de The Treep doit pouvoir écrire des segments passifs sur un dossier PNR.
- Un ou plusieurs points de vente du titulaire (PCC chez Sabre) doivent être connectés à une instance serveur unique et dédiée chez The Treep avec une seule URL d'accès : nom\_agence\_thetreep.com
- Le titulaire doit mettre à disposition de The Treep 6 fichiers d'appel par PCC :
  - « annulation »,
  - « émission »,
  - « pending »,
  - « on hold »,
  - « Success »,
  - « Error ».
- La réservation doit être possible pour les tarifs BtoB standards sur les différentes prestations train, avion ainsi que les tarifs enfants, adultes, senior, loisirs, PMR (sont exclus les tarifs spéciaux type ONG, offshore, marins, congés bonifiés...).
- Sur l'instance GDS Sabre du titulaire, doivent être chargés les tarifs aériens et trains négociés par le titulaire et les tarifs négociés éventuellement par la CPAM de Haute Corse.
- L'émission des billets doit être effectuée par le biais d'un robot d'émission ou manuellement.
- Un dossier PNR structuré avec un séparateur de remarque afin d'accueillir les valeurs des analytiques d'agence, analytiques de voyage, analytiques de voyageurs.
- Le titulaire accepte que la synchronisation des profils utilisateurs se fasse de la base de données The Treep vers le GDS Sabre.
- Le titulaire accepte que la récupération des analytiques du profil société à la création du PNR se fasse du GDS Sabre vers l'outil SBT The Treep
- Le titulaire accepte une ou plusieurs sessions de tests et de recette impliquant l'équipe d'implémentation de The Treep.

#### 4.5.3. Offres gérées hors GDS Sabre

Les offres qui ne transitent pas par le GDS Sabre sont, à date :

- Les offres **SNCF** obtenues grâce au **connecteur ITP** (incluant les offres Ouigo) ;
- Les offres **NDC** obtenus grâce à l'**agrégateur DUFFEL**.

Le titulaire doit posséder l'un des back-offices de facturation suivants :

IGA	VIAXOFT	MB3M
-----	---------	------

**Tout autre logiciel est exclu.**

Le titulaire :

- autorise que l'outil SBT de The Treep écrive des opérations d'émission, annulation et d'échange de billets sur son back-office de facturation afin d'assurer son processus de facturation vers la CPAM.

- accepte de réaliser l'après-vente des billets ITP ou NDC sur la console graphique correspondante à ces contenus (The Treep ou DUFFEL) et non sur le GDS Sabre.
- accepte de se connecter sur le système ITP de la SNCF et autoriser l'outil SBT de The Treep à accéder à ce connecteur pour permettre un processus on-line complet : recherche, réservation, émission, annulation et échange des billets.
- accepte une ou plusieurs sessions de tests et de recette impliquant l'équipe d'implémentation de The Treep.
- Accompagne la CPAM dans l'utilisation du back office de facturation pour fluidifier les relations.

#### 4.5.3.1. Socle technique et interfaçage de la plateforme

La construction du socle technique, conformément au schéma d'architecture technique, requiert la mise en place des éléments suivants :

- Mise en place de l'API The Treep (avec l'implémentation du SBT The Treep) ;
- Instance SBT The Treep dédiée et sécurisée unique pour le titulaire (sur GCP (Google Cloud Platform)) et l'hébergement des données clients ;
- Back-Office The Treep (pour le paramétrage et monitoring du SBT The Treep) ;
- Connexion à la plateforme TSAM (paramétrage propre à TSAM, interface DAPs pour chargement manuel et pour l'off-line) ;
- Mise en place de l'outil utilisateur TSAM ;
- Mise en place du Chat ;
- Intégration des règles de sécurité du PAS ;
- Mise en place d'un domaine commun à l'ensemble des assurés (domain name system DNS : « service trajet santé assurance maladie ») ;
- Mise en place d'un routage vers l'instance du titulaire s'opérant suivant les informations de rattachement organisme contenues dans la DAP ;
- Mise en place d'une politique de livraison continue et d'intégration continue CI/CD pour l'ensemble des services et des clients.

#### 4.5.3.2. Processus cible de gestion des commandes

Les commandes correspondent à des allers/retours point à point pour les assurés et les membres de leur famille, majoritairement en France. Les trajets internationaux peuvent avoir lieu en cas de besoin.

La cible est la commande on-line : le titulaire doit jouer un rôle d'accompagnement et de conseil pour favoriser, par la conduite du changement, le recours au on-line.

Pour ce faire, le titulaire conduit notamment des actions de communication auprès des assurés de la CPAM de Haute Corse pour faire connaître la plateforme de réservation en ligne (TSAM), avec par exemple la diffusion de flyers qui devront être validés par la CPAM.

Les commandes off-line sont quant à elles destinées aux assurés ne disposant pas d'accès à Internet ou ayant besoin d'un accompagnement particulier.

#### 4.5.3.3. Modalités de réservation des billets

##### **Modalités générales**

Les réservations effectuées par le titulaire devront comprendre de manière générale :

- Le conseil et la recherche des meilleures conditions tarifaires ;
- L'utilisation des bases de données tarifaires de l'agence de voyages titulaire, et/ou applications des tarifs négociés de la CPAM de Haute Corse ;
- Le traitement des voyages demandés ;
- La proposition de plusieurs tarifs pour une destination ;

La billetterie électronique est le mode d'émission par défaut. L'émission et livraison papier du titre de transport est autorisé si ce dernier n'est pas éligible à l'émission électronique. Il ne pourra pas donner lieu à la facturation d'un surcoût au profit de la CPAM et/ou de l'assuré social.

##### **Modalités de réservation on-line**

Ces prestations sont réalisées dans un outil de réservation en ligne mis à disposition par la Cnam et comprennent :

- La réservation, l'émission, la modification / l'annulation des prestations réservées on-line ;
- L'envoi d'un mail de confirmation ;
- L'émission et achat de tous titres de transports individuel (assuré et un éventuel accompagnant) ;
- La mise à disposition des titres de transport de manière électronique.

##### **Modalités de réservation off-line**

Ces prestations sont réalisées directement par le titulaire et comprennent :

- La soumission d'un devis pour validation lorsque l'assuré a un reste à charge ;
- La réservation au tarif économiquement le moins onéreux au regard de la politique voyages et des contraintes du voyageur ;
- L'émission et l'achat de tous titres de transports individuel (assuré et un éventuel accompagnant) ;
- La mise à disposition des titres de transport (envoi ou remise en mains propres) ;
- La modification / annulation des prestations réservées off-line.

#### 4.5.3.4. Indisponibilité des moyens de transport / recherche de solutions de remplacement

En cas d'indisponibilité sur les vols, bateaux ou trains demandés, le titulaire s'engage à inscrire le voyageur sur la liste d'attente et/ou lui proposer un horaire ou un moyen de substitution, notamment en ce qui concerne la classe de réservation demandée.

Le titulaire s'engage, en cas de grèves, mouvements sociaux, perturbations météorologiques ou problèmes techniques bloquant tout ou partie des moyens de communication, à rechercher des solutions de substitution aux moyens de transport préalablement prévus, tout en s'assurant de la sécurité des personnes concernées.

#### 4.5.3.5. Modification / annulation des billets de transport

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

Le titulaire s'engage à effectuer :

- le traitement des changements de date ou de parcours ;
- le traitement des annulations, y compris le remboursement.

Tout changement de réservation après l'émission du billet suppose la transmission d'un nouveau bon de commande.

Dans l'hypothèse où le billet n'aurait pu être utilisé pour une raison telle que la délivrance tardive du titre de transport, annulation du voyage par le titulaire, empêchement imprévisible ou involontaire de l'assuré (maladie, modification de la prescription...), le prix du billet sera déduit de la somme restant due au titulaire ou fera l'objet d'un avoir, dont le montant reste dépendant des conditions attachées au tarif du ou des billets concernés.

#### 4.5.3.6. Prestations de services annexes

##### **Service d'assistance téléphonique**

Le titulaire met en place un service d'assistance téléphonique dont le numéro figure sur les documents remis aux voyageurs (assurés), du lundi au samedi sur une plage horaire adaptée et précisée dans la proposition du titulaire.

Ce service a vocation à résoudre les difficultés rencontrées par les voyageurs, à apporter toute modification aux dossiers en cours, voire à passer de nouvelles commandes. Ce service sera aussi en capacité d'émettre des billets d'avion et de train ou bateau en un seul appel.

##### **Agence locale**

Le titulaire met à disposition une offre de service de proximité pour recevoir de manière attentionnée les usagers de la CPAM de Haute Corse. Ce service sera aussi en capacité d'émettre des billets d'avion et de train ou bateau en une seule visite.

##### **Prestation d'assistance des voyageurs**

Le titulaire informe, simultanément et par tout moyen adapté, la CPAM Haute Corse et le voyageur des contre-temps, annulation ou de tout autre élément susceptible d'impacter le déplacement, en rappelant les coordonnées téléphoniques de l'agence de voyage auprès duquel le voyageur peut obtenir une information plus complète.

##### **Voyageur en situation d'handicap**

Le titulaire s'engage, sans surcoût additionnel, à prévenir ses fournisseurs de la situation de handicap des voyageurs afin que ceux-ci puissent mettre tout en œuvre pour faciliter le déplacement de ces personnes et que les réductions de prix éventuelles leur soient appliquées ainsi qu'à leur accompagnateur, le cas échéant.

#### 4.5.3.7. Devoir d'information et conseil

Le titulaire accompagne les assurés en mettant à disposition :

- des conseils d'itinéraires,
- des solutions envisageables à savoir :
  - les différents modes de transport selon le trajet ;
  - les horaires proposés et les disponibilités ;
  - les choix de classes et opportunités ;

- les contraintes tarifaires ;
- les trajets possibles compte tenu de la complexité de la demande de voyage ;
- la sécurité et le confort du voyageur.

## Article 5. Présentation du portail de réservation TSAM

### Section 5.1. Fonctionnalité de la plateforme

La plateforme de réservation en ligne pour les assurés permet :

- La réservation de billets en ligne ;
- Le paiement en ligne par l'assuré (le cas échéant).

La solution donne accès à **tous les services de billetterie**, train, avion, bateau **en France**.

La solution actuelle est accessible via l'URL : <https://servicetrajetsanteassurance maladie.fr>

#### 5.1.1. Schématisation fonctionnelle

Le schéma ci-dessous reprend la schématisation générale de la plateforme TSAM v2 et de son interaction avec son environnement.

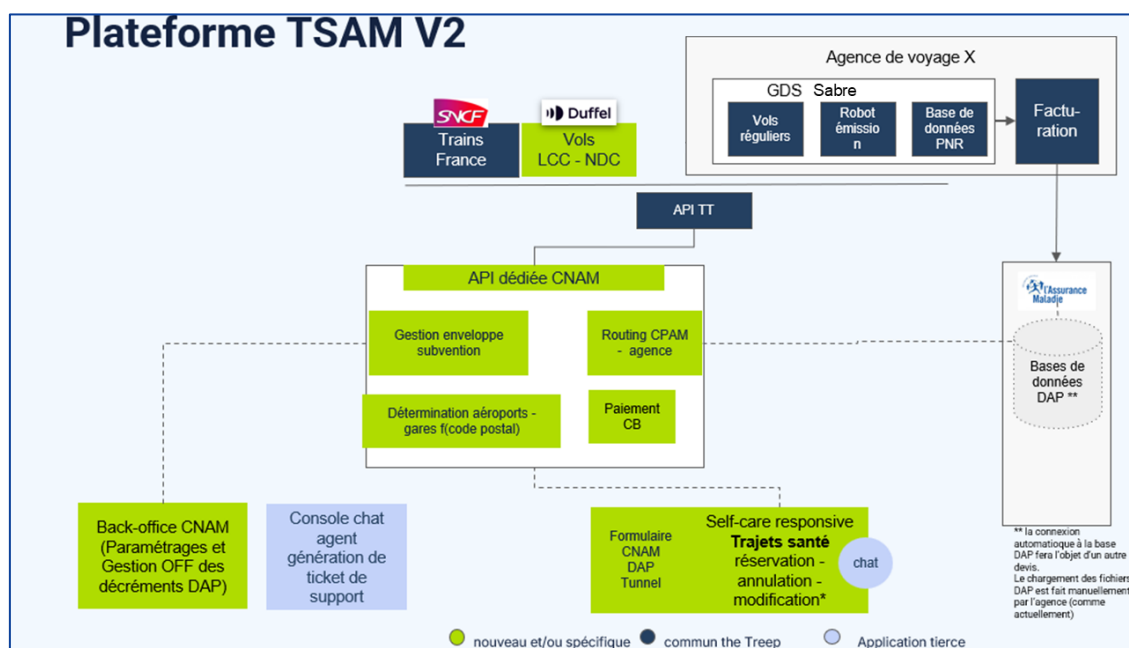


Fig. 4 : Schématisation fonctionnelle de la plateforme

Le schéma ci-dessous reprend quant à lui l'architecture fonctionnelle de la plateforme v2 dans sa vision cible, présentant l'architecture générale de la plateforme, l'interfaçage entre les différents composants techniques et les bases de données [WebApp TSAM, API TSAM, API The Treep, BO générique The Treep et BO TSAM spécifique, interfaçage trains et vols, SBT, Web Self Care, interfaçage avec le SI AM (BDD DAP), et instance de l'agence titulaire].

Il présente notamment pour la plateforme et l'agence titulaire les interfaces entrantes/sortantes et les principaux flux d'informations.

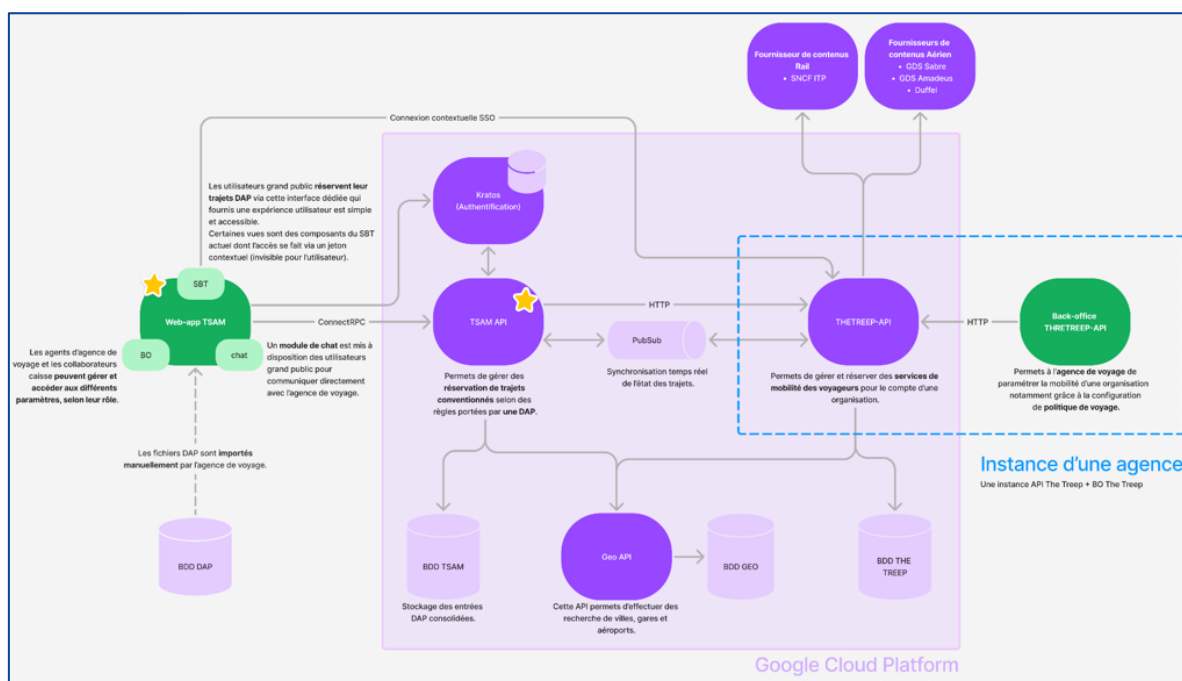


Fig. 5 : Schématisation fonctionnelle des flux de la plateforme

### 5.1.2. Parcours on-line de l'assuré

Le schéma ci-dessous reprend le parcours général proposé à un assuré au travers de la plateforme TSAM v2. Il est à noter que plusieurs cas d'usage ne sont pas traités au travers de la plateforme, par exemple : ajout d'un équipement lourd (civière) à la réservation. Ces cas particuliers sont gérés dans un mode off-line directement auprès de l'agence et feront l'objet de messages d'information sur la plateforme.

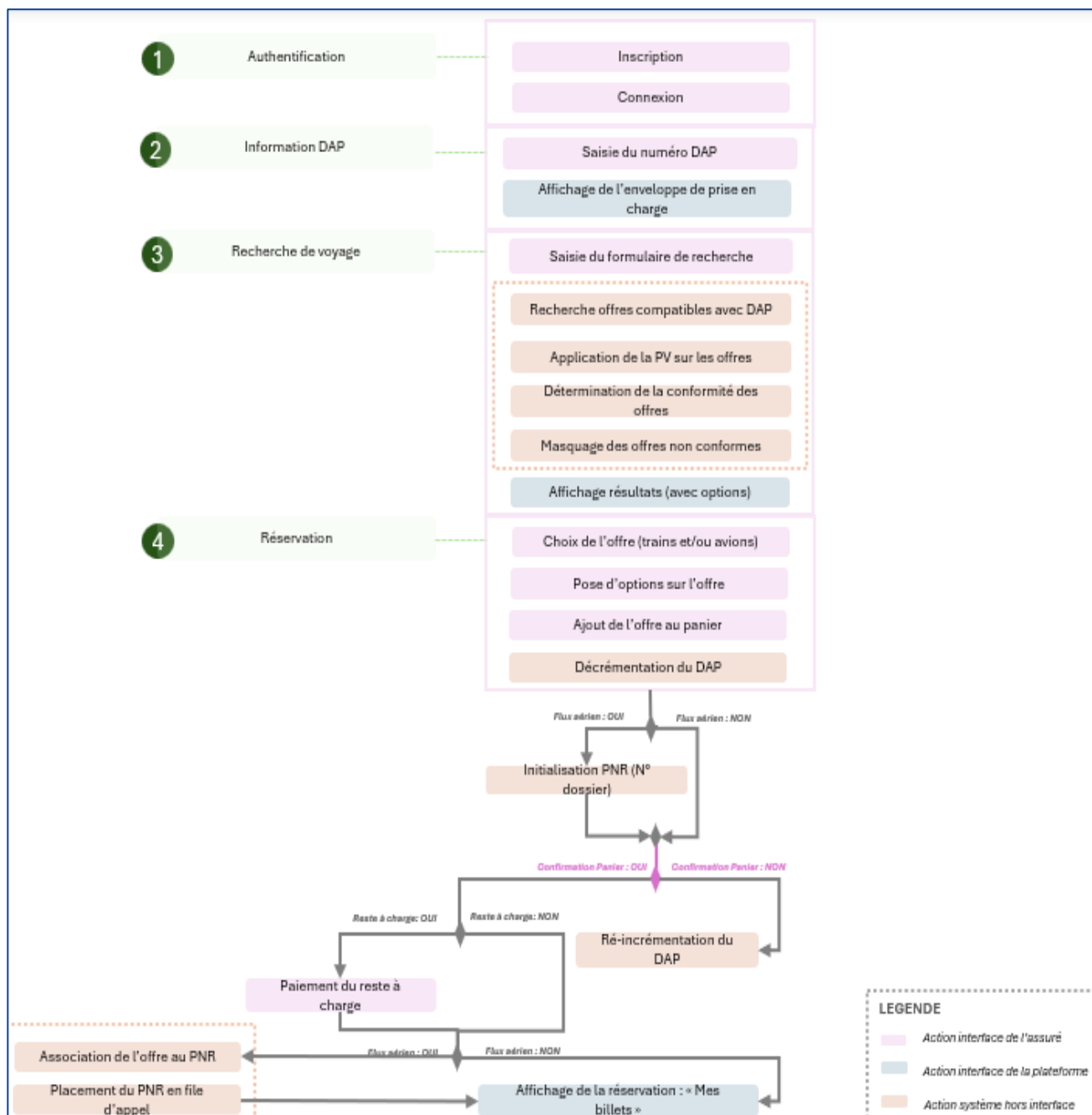


Fig. 6 : Parcours fonctionnel pour une réservation sur la plateforme cible

## Section 5.2. Fonctionnalités de la plateforme

Les fonctionnalités en cours de développement sont reprises dans le tableau ci-dessous, selon qu'il s'agisse d'évolutions de fonctionnalités par rapport à la version 1, ou de nouvelles fonctionnalités.

Domaine	Fonctionnalité
<b>Evolution de fonctionnalités existantes</b>	
Authentification	Inscription et connexion
Authentification	Déconnexion
Information DAP	Saisie du numéro DAP
Information DAP	Affichage de l'enveloppe de prise en charge et de la politique de voyage
Recherche de voyage	Saisie des informations passager
Recherche de voyage	Saisie des informations des accompagnants
Recherche de voyage	Saisie des informations de voyage (1/2)
Recherche de voyage	Saisie des informations de voyage (2/2)
Réservation	Affichage résultats (avec options)
Réservation	Choix de l'offre (trains et/ou avions)
Réservation	Pose d'options sur l'offre
Réservation	Ajout de l'offre sélectionnée au panier
Réservation	Confirmation de l'offre
Réservation	Affichage de la réservation : « Mes billets »
Gestion du compte	Gestion des informations personnelles de l'assuré
Gestion du compte	Suppression de compte
Réservation	Paielement du reste à charge (cas échéant)
<b>Nouvelles fonctionnalités</b>	
Gestion du compte	Paramétrage de la langue
Paramétrage	Paramétrage des gares
Paramétrage	Paramétrage des aéroports
Paramétrage	Paramétrage par organisme via l'agence du plafond (somme ou pourcentage en plus par rapport au tarif le moins cher) de prise en charge
Paramétrage	Paramétrage par organisme de la politique de voyage, flexibilité tarifaire impliquant les frais de modification restant à la charge de l'assuré
Paramétrage	Paramétrage par agence des frais d'agence et des tarifs négociés
Paramétrage	Paramétrage par organisme du taux commun de prise en charge
Paramétrage	Définition du taux de prise en charge des accompagnants
Chat	Ouverture du chat
Chat	Expression du besoin
Chat	Mise en relation avec l'agent de voyage
Chat	Echange avec l'agent de voyage
Chat	Fermeture du chat
Back Office (BO)	Utilisation du BO générique par l'agence de voyages
Back Office (BO)	Utilisation du BO TSAM par l'agence de voyages et consultation du BO TSAM par l'agent de l'organisme

Modification	Modification d'une réservation par l'assuré
Annulation	Annulation d'une réservation par l'assuré

En synthèse, les paramètres d'une caisse, applicables à la CPAM de Haute Corse, sur la plateforme TSAM sont les suivants :

- Nom de la caisse
- Code entité de la Caisse
- Nom de la configuration de l'agence à utiliser
- Rayon en kilomètre pour la recherche des gares
- Rayon en kilomètre pour la recherche des aéroports
- Flexibilité train
- Flexibilité avion
- Plafond tarifaire en euro pour les offres de train
- Plafond tarifaire en euro pour les offres de vol
- Frais d'agence pour la réservation de train, en centimes d'euros par trajet (aller-retour) par passager (pax)
- Frais d'agence pour la réservation d'avion, en centimes d'euros par trajet (aller-retour) par passager (pax)

## Article 6. Coordination et suivi de l'exécution du marché

Le titulaire est en mesure :

- De proposer un rétroplanning permettant de respecter une date de début de prestation conforme, si possible, au règlement de consultation
- De mettre en œuvre l'organisation qu'il décrit dans sa proposition technique pour assurer les prestations ;
- De désigner un interlocuteur qui sera chargé :
  - de proposer des solutions en cas de difficulté de mise en place du marché,
  - d'assurer son suivi pendant toute sa durée auprès de la CPAM de Haute-Corse,
  - de gérer les divers contentieux,
  - de communiquer des axes d'amélioration.
- De désigner des billettistes polyvalents ayant une parfaite connaissance des besoins de la CPAM de la Haute Corse et de ses assurés, et qui resteront en contact permanent avec les personnes habilitées à passer les commandes.

Un Comité de pilotage est constitué au sein de la CPAM de la Haute Corse, aux fins de dresser un état des lieux d'exécution générale des prestations du marché.

Ce comité se réunit mensuellement durant les six premiers mois à compter de la notification du marché, puis deux fois durant les six mois suivants. A compter de la deuxième année d'exécution, il se réunit une fois par semestre jusqu'à la fin du marché.

L'objectif est de faire un point sur les statistiques et coûts de déplacement.

Aussi, le titulaire transmet aux membres du Comité :

- un relevé statistique mensuel puis semestriel sous format dématérialisé (tableur Excel) précisant :
  - le nombre de trajets,
  - les dépenses par trajet, par mode de transport (avec le détail des compagnies et frais de gestion), en précisant le chiffre d'affaires réalisé,
  - le nombre de réservations off-line / on-line,
  - toute autre donnée statistique pertinente.
- ses éventuelles préconisations d'actualisation de la politique voyages en fonction de l'évolution du marché,
- un bilan qualitatif annuel sur les actions de promotion et de communication proactive sur l'utilisation du service on-line.

Les réunions du Comité de pilotage feront l'objet d'un compte-rendu transmis par le titulaire sous la forme d'un état de synthèse aux membres du Comité de pilotage, dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réunion.

La non-fourniture des livrables par le titulaire, ou encore le non-respect du délai de transmission exposent le titulaire à des pénalités de retard décrites au CCAP.

Sur la même base, un tableau recensant les économies réalisées, grâce aux tarifs négociés mais aussi grâce au professionnalisme et à l'expertise du titulaire, sera édité.

En cas d'indisponibilité d'une personne désignée dans le mémoire technique du titulaire, pendant une période continue supérieure à 15 jours calendaires pendant l'exécution d'une prestation, ou en cas de demande de changement à l'initiative du Titulaire, la CPAM dispose d'un délai d'une semaine pour accepter le remplacement par une autre personne, présentée par le titulaire, de compétence équivalente, faute de quoi la CPAM appliquera les pénalités « Défaillance dans l'exécution des prestations de services annexes » prévues à l'article 7.2 du CCAP.

Une période de recouvrement, entre la ressource initiale et son remplaçant est assurée pour garantir la continuité des prestations.

## Article 7. Glossaire

<b>Back-office</b>	Logiciel en SAAS permettant à une personne autorisée et formée d'accéder aux différentes données de voyages, d'utilisateurs et de paramétrage généraux.
<b>DAP</b>	Demande d'Autorisation Préalable.
<b>GDS</b>	Global Distribution System. Fournisseur de données permettant de consulter, réserver et émettre des billets de transport ou d'hébergement.
<b>ITP</b>	Technologie nouvelle de SNCF, offrant aux systèmes de distribution en agences de voyages agréées, un accès facilité et plus complet à l'ensemble de l'offre accessible depuis les Inventaires Ferroviaires (donc hors méthode classique avec un GDS).
<b>NDC</b>	New Distribution Capability, permet aux compagnies aériennes de transmettre des informations directes sur les vols (donc hors méthode classique avec un GDS).

<b>PNR</b>	Passenger Name Record, dossier de voyage contenant toutes les informations du voyageur et de son voyage.
<b>SaaS</b>	Software as a Service, logiciel hébergé dans le cloud accessible par un navigateur internet.
<b>SBT</b>	Self-Booking Tool, logiciel de réservation en SaaS permettant à un utilisateur, sans qualification professionnelle sur le métier du tourisme, de réserver un voyage ou un hébergement