



CAISSE DE SECURITE SOCIALE DE MAYOTTE

1 ROUTE NATIONALE KAWENI

97600 MAMOUDZOU

MARCHE n°2026/001

Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

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

## SOMMAIRE

|                    |                                                                               |          |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>ARTICLE 1 -</b> | <b>OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES .....</b>                         | <b>5</b> |
| 1.1 -              | OBJET DU MARCHE                                                               | 5        |
| 1.2 -              | FORME ET DUREE DU MARCHE                                                      | 5        |
| <b>ARTICLE 2 -</b> | <b>PARTIES</b>                                                                | <b>5</b> |
| <b>ARTICLE 3 -</b> | <b>PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE .....</b>                                   | <b>6</b> |
| <b>ARTICLE 4 -</b> | <b>AGREMENTS</b>                                                              | <b>6</b> |
| <b>ARTICLE 5 -</b> | <b>SOUS-TRAITANCE</b>                                                         | <b>7</b> |
| <b>ARTICLE 6 -</b> | <b>CONDITIONS D'EXECUTION DES COMMANDES DE TITRES DE TRANSPORT<br/>AERIEN</b> | <b>7</b> |

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ARTICLE 7 - PRIX ET MODES DE REMUNERATION .....</b>                                | <b>10</b> |
| <b>ARTICLE 8 - MODALITES DE REGLEMENT .....</b>                                       | <b>11</b> |
| <b>ARTICLE 9 - AVANCE ET ACOMPTE .....</b>                                            | <b>12</b> |
| <b>ARTICLE 10 - DEFAILLANCE DU TITULAIRE .....</b>                                    | <b>13</b> |
| <b>ARTICLE 11 - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE.....</b>                                | <b>13</b> |
| <i>11.1 : Obligation de discrétion</i>                                                | <i>13</i> |
| <i>11.2 : Sanctions</i>                                                               | <i>13</i> |
| <b>ARTICLE 12 - RENOUVELLEMENT .....</b>                                              | <b>14</b> |
| <b>ARTICLE 13 - RESILIATION</b>                                                       | <b>14</b> |
| <b>ARTICLE 14 - EFFET DE NON RENOUVELLEMENT DU MARCHE .....</b>                       | <b>14</b> |
| <b>ARTICLE 15 - PENALITES</b>                                                         | <b>15</b> |
| 15.1 : PENALITES DE RETARD SUR L'EMISSION DU BILLET .....                             | 15        |
| 15.2 : PENALITES POUR NON-RESPECT DE LA POLITIQUE VOYAGE .....                        | 15        |
| 15.3 : PENALITES POUR DEPASSEMENT DU DELAI MOYEN D'ATTENTE TELEPHONIQUE MENSUEL. .... | 15        |
| <b>ARTICLE 16 - SECURITE DES INFORMATIONS .....</b>                                   | <b>16</b> |
| <b>ARTICLE 17 - DROIT, LANGUE ET MONNAIE.....</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>ARTICLE 18 - ASSURANCES</b>                                                        | <b>17</b> |
| <b>ARTICLE 19 - CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE .....</b>                   | <b>18</b> |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| ARTICLE 20 - CREANCES    | 18 |
| ARTICLE 21 - DEROGATIONS | 18 |

## **ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE – DISPOSITIONS GENERALES**

### **1.1 - Objet du Marché**

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

Les prestations principales portent sur :

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

### **1.2 - Forme et durée du marché**

Les prestations afférentes au CCTP seront exécutées par bons de commande.

Le marché prendra effet à compter de la date de notification qui correspond à la date de réception, par le titulaire, de la copie certifiée conforme du marché pour une durée de 1 an, renouvelable 1 fois.

A l'expiration du marché, aucun bon de commande ne pourra plus être émis dans le cadre du marché, mais l'exécution de ceux émis sera poursuivie jusqu'à leur terme.

## **ARTICLE 2 - PARTIES**

Les parties à ce marché sont, d'une part, la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte dénommée CSSM ou pouvoir adjudicateur et, d'autre part, la personne à qui le présent marché est attribué, dénommée le titulaire.

### **ARTICLE 3 - PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ**

Les pièces constitutives du marché comprennent, par ordre de priorité décroissante :

#### Pièces particulières

- L'acte d'engagement et ses annexes ;
- Le présent cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.) ;
- Les commandes effectives émises au fur et à mesure des besoins du pouvoir adjudicateur.

#### Pièces générales

- Le cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services (CCAG-FCS) ;
- Le Code de la commande publique (CCP) ;

En cas de contradiction entre les pièces constitutives du marché, ces pièces prévalent dans l'ordre dans lequel elles sont énumérées ci-dessus. Seuls les documents originaux conservés par la CSSM font foi.

Après sa conclusion, le marché est éventuellement modifié par des avenants ou des actes spéciaux.

### **ARTICLE 4 - AGREMENTS**

Le titulaire reconnaît disposer de tous les agréments et habilitations nécessaires pour effectuer les prestations décrites en objet. Il s'engage à signaler toute modification au pouvoir adjudicateur.

## **Article 5 - SOUS-TRAITANCE**

Le Titulaire du marché qui envisage de sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché devra en faire la demande à la CSSM dans les conditions prévues aux articles R2193-3 à R2193-4 du CCP.

Si le titulaire omet volontairement ou non de mentionner la sous-traitance envisagée, il pourra le faire en cours de marché.

Il est précisé que le titulaire demeure personnellement responsable de l'exécution de toutes les obligations résultant du marché vis-à-vis de la CSSM.

## **ARTICLE 6 - CONDITIONS D'EXECUTION DES COMMANDES DE TITRES DE TRANSPORT AERIEN**

### **6 .1 – Généralités**

Le titulaire exécute ses prestations dans les conditions fixées au CCTP.

Il intervient exclusivement à la demande de la CSSM.

Toute demande exprimée par une personne autre que l'interlocuteur désigné ou autorisé par la CSSM, ne serait pas régularisée et ne ferait l'objet d'aucun règlement.

Le titulaire adopte un mode de gestion des commandes qui garantisse une réponse rapide à la CSSM.

Il doit répondre dans les trois jours ouvrés (72h) de la demande de prestation (hors dimanche et jours fériés). Néanmoins, il s'engage à traiter les demandes urgentes (départ sous 48h) immédiatement.

Il s'engage à désigner un correspondant permanent et un éventuel remplaçant (nom, prénom, fonction, téléphone fixe, téléphone portable, courriel) qui facilitera les échanges (réservations, modifications, commandes, ...) avec la CSSM.

Il met en place un dispositif pour traiter les situations urgentes.

Les titres de transport sont livrés sans frais.

Si des frais d'acheminement sont nécessaires, ceux-ci ne doivent pas dépasser les tarifs d'acheminement du courrier (envoi de type « économique »).

En tant que de besoin, un envoi sous forme plus rapide (e-mail) ou express est à privilégier.

La CSSM communique au titulaire, dès que possible, le besoin prévisionnel et toute autre demande de modification du trajet concerné. La validation par la CSSM du devis relatif au voyage vaut commande. Le devis est envoyé au titulaire par un message électronique et, en cas d'urgence, par téléphone via WhatsApp par exemple. Le titulaire doit être informé de la confirmation du voyage par le retour du devis signé au moins 24 heures avant l'heure prévue pour le décollage.

La date à prendre en considération est celle de l'accusé de réception délivré par la messagerie ou celle du cachet d'arrivée mentionnée sur la lettre.

La CSSM ne règle que les prestations dûment commandées et effectivement assurées (billet émis). Le billet doit avoir un délai de validité d'un an. Les commandes peuvent être émises jusqu'au dernier jour de validité du marché.

Leurs durées d'exécution sont soumises aux mêmes conditions d'exécution des prestations inhérentes à l'objet du présent marché.

Elles ne peuvent, en l'absence de renouvellement, avoir une durée d'exécution supérieure à 5 mois suivant la date d'expiration du marché.



## 6.2 – Modification ou annulation d'une commande (d'une réservation)

La CSSM se réserve le droit d'annuler ou de modifier une commande 24 heures avant l'heure prévue pour le décollage.

L'annulation ou la modification d'une commande 24 heures avant l'heure prévue pour le décollage n'entraîne pas de frais supplémentaires.

L'annulation ou la modification d'une commande entre 24 heures et l'heure du décollage autorise le titulaire à appliquer des frais.

Toute annulation ou modification du billet moins de 24 heures avant l'heure du départ ne peut être prise en compte qu'avec l'accord du titulaire eu égard à ses conditions commerciales habituelles.

Néanmoins, les frais d'annulation ou de modification ne peuvent être supérieurs aux frais pratiqués aux autres clients.

Dans l'hypothèse où le billet émis n'aurait pu être utilisé pour une raison telle que délivrance tardive du titre de transport, empêchement imprévisible ou involontaire du bénéficiaire (maladie, changement de l'ordre de mission,), etc., le remboursement intégral de son prix sera effectué sous la forme d'un avoir, d'un ordre de reversement ou d'une utilisation dans un délai inférieur à un an.

En cas de modification des horaires ou d'annulation du vol, le titulaire prend toutes ses dispositions pour honorer le billet afin que l'assuré puisse être à l'heure à son rendez-vous médical.

En cas de modification des horaires, de dates ou d'annulation du billet de retour de l'assuré chez lui, le titulaire doit prendre en charge l'assuré (son hébergement, repas, déplacements, etc.) jusqu'à son prochain vol de retour.

## **Article 7 - PRIX ET MODES DE REMUNERATION**

### **7.1 Prix des titres de transport**

Les prix unitaires sont réputés toutes charges comprises, c'est-à-dire comprenant les charges fiscales, parafiscales et tous les frais inhérents au transport.

Les prix des billets sont établis à partir des tarifs publics des compagnies aériennes.

### **7.2 Le prix des prestations**

Le titulaire applique à ses prestations les tarifs déclinés dans l'acte d'engagement ou (et) dans son BPU.

Le titulaire propose en fonction de la demande de voyage le tarif le moins onéreux et le plus adapté à la nature du déplacement.

Il s'engage à appliquer les tarifs publics les plus avantageux, y compris les tarifs promotionnels, à condition qu'ils soient compatibles avec le bon déroulement du voyage et les dispositions du présent CCAP et du CCTP.

Toute augmentation du prix de la prestation imputable au voyageur (changement de date, d'itinéraire, de classe, excédent de bagages,) reste, sauf accord préalable et écrit de la CSSM, à la charge du voyageur. Au contraire, toute baisse du prix, même imputable au voyageur, fera l'objet d'un avoir au profit de la CSSM.

### **7.3 Révision des prix**

Les prix des prestations peuvent être révisés à la date anniversaire en tenant compte de l'évolution du salaire minimum garanti.

## **ARTICLE 8 - MODALITES DE REGLEMENT**

### **8.1 Présentation de la facture**

Le titulaire a le choix d'éditer une facture pour chaque voyage (égalité entre le montant de la facture et le montant du devis déduit des différentes remises et ajouté du prix de la prestation au bénéfice du titulaire) ou une seule facture, correspondant aux tarifs des voyages et aux prestations exécutées dans le mois, accompagnée des devis validés, en un original au moins.

Les factures ne sont adressées par le titulaire qu'après exécution des prestations et injectées dans la plateforme chorus pro (art R 2192-3 CCP).

La facture est établie, au mois échu (entre le 1<sup>er</sup> et le 15 du mois suivant), portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

Le numéro de SIRET ;

Le nom et l'adresse du créancier ;

Le numéro de son compte postal ou bancaire, tel qu'il est précisé sur l'acte d'engagement ;

La référence du marché ;

Le détail de la prestation exécutée (les trajets, les références devis, le numéro ou la référence de la ou des commande(s), le nom de la personne mise en route) ;

Le montant de la prestation exécutée (montant du billet séparé du montant des frais d'agence) ;

Le taux et le montant des taxes ;

La date de facturation.

### **8.2 Mode de règlement**

Le règlement des factures est effectué par virement exclusivement au compte bancaire du titulaire mentionné à l'acte d'engagement par le comptable assignataire.

### 8.3 Adresse de facturation

Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte

Centre Kinga, 1 route nationale, Kawéni

97 600 Mamoudzou

### 8.4 Délai de paiement

Le paiement des sommes dues par la CSSM est effectué dans le délai de 30 jours qui suivent la réception de la facture conformément à l'article R2192-10 du CCP.

Aucun délai d'ordonnancement et de règlement ne peut être opposé à la CSSM si les conditions et les modalités de facturation ne sont pas remplies, étant précisé que la date de réception faisant foi est celle authentifiée par le cachet de la CSSM.

### 8.5 Intérêts moratoires

Le défaut de paiement dans le délai prévu ci-dessus fait courir de plein droit, et sans autres formalités, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire.

## **ARTICLE 9 - AVANCE ET ACOMPTE**

### 9.1 - Avance

Il ne sera pas versé d'avance au titulaire du marché.

### 9.2 - Acompte

Il ne sera pas versé d'acompte au titulaire du marché.

## **Article 10 - DEFAILLANCE DU TITULAIRE**

Il appartient au titulaire de mettre en place une procédure de relais permettant, en cas de défaillance exceptionnelle ou de situations urgentes, d'assurer le voyage.

A défaut, la CSSM se réserve le droit de faire exécuter la commande par un autre prestataire.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE**

### **11.1 : Obligation de discrétion**

Le titulaire qui, soit avant la signature du marché par la CSSM, soit au cours de son exécution, a reçu de la CSSM communication de renseignements, documents ou objets quelconques, est tenu de garder la confidentialité de ces informations. Ces renseignements, documents ou objets ne peuvent, sans autorisation expresse de la CSSM, être communiqués à des tiers.

La CSSM s'engage à maintenir confidentielles les informations, signalées comme telles, qu'elle aurait pu recevoir du titulaire.

Elle s'engage également à considérer les méthodes et le savoir-faire du titulaire comme confidentiels.

### **11.2 : Sanctions**

En cas de violation par le titulaire ou un des sous-traitants des obligations mentionnées dans le présent article, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le titulaire s'expose à l'application des mesures de résiliation.

En cas de violation par un sous-traitant des obligations mentionnées dans le présent article, et indépendamment des sanctions pénales éventuellement encourues, le groupement de commande doit, à la demande de la CSSM, retirer l'agrément de ce sous-traitant, sans que soit pour autant diminuée la responsabilité du titulaire quant à la bonne exécution du marché.

## **ARTICLE 12 - RENOUELEMENT**

Le renouvellement du marché est tacite. Il est renouvelable 1 fois.

## **ARTICLE 13 - RESILIATION**

Par dérogation aux articles 38 et suivants du CCAG/FCS, le pouvoir adjudicateur peut résilier le marché à tout moment à condition de respecter un préavis de 3 mois.

## **ARTICLE 14 - EFFET DE NON RENOUELEMENT DU MARCHE**

En cas de non reconduction du marché à une échéance annuelle, le titulaire produit un arrêté des comptes couvrant les périodes exécutées.

Le paiement des sommes éventuellement dues au titre des prestations effectuées au cours de la période annuelle exécutée intervient dans le délai de 30 jours à compter de la réception dudit arrêté.

Si des avoirs restent dus à l'échéance du marché ou à une date ultérieure du fait de l'exécution d'une commande effective produisant des effets au-delà de cette échéance, la CSSM émet à l'encontre du titulaire un titre de perception correspondant au montant dû.

## ARTICLE 15 - PENALITES

### ***15.1 : Pénalités de retard sur l'émission du billet***

Si le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer les prestations qui lui sont demandées aux conditions du présent marché, il en informe la CSSM dans les meilleurs délais.

En cas de retard, contrairement à l'art 14.1.1 du CCAG-FCS, le titulaire peut se voir appliquer une pénalité forfaitaire de 150 euros HT par billet non émis 12h avant le départ, alors que la commande avait bien été passée au moins 48 heures avant le départ.

### ***15.2 : Pénalités pour non-respect de la politique voyage***

En cas de non-respect de la politique voyage, notamment au regard de l'obligation de l'agence de proposer les meilleurs tarifs disponibles sans privilégier une compagnie en particulier, au vu du préjudice financier que cela représente pour la CSSM, cette dernière se réserve le droit d'appliquer des pénalités financières.

Le montant de ces pénalités s'élève à 150 € HT par anomalie constatée.

La CSSM pourra utiliser des comparaisons de copies d'écran pour prouver les anomalies constatées

### ***15.3 : Pénalités pour dépassement du délai moyen d'attente téléphonique mensuel.***

Conformément au CCTP, le délai moyen de décroché hebdomadaire téléphonique lors des réservations est fixé est d'au moins 90%. En cas de dépassement de ce délai moyen mensuel maximum, le titulaire encourt des pénalités financières forfaitaires de 100 euros pour le mois concerné.

## **ARTICLE 16 - SECURITE DES INFORMATIONS**

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le titulaire s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le titulaire s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne pas utiliser les documents ou informations traitées à des fins autres que celles spécifiées au présent marché ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes ;
- prendre toutes les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse du fichier ;
- prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielles, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et supports d'informations traitées pendant la durée du présent marché et en fin de contrat à procéder à la restitution de tous les fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

A ce titre, le titulaire ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société ni procéder à une cession du marché sans l'accord de la CSSM.

La CSSM se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraît utile pour constater le respect des obligations précitées.



La CSSM pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

#### **ARTICLE 17 - DROIT, LANGUE ET MONNAIE**

En cas de litige, le droit français est seul applicable. Le tribunal seul compétent est le tribunal judiciaire de St Denis de La Réunion.

Les correspondances relatives au marché sont rédigées en français.

La monnaie de compte du marché est l'EURO.

#### **ARTICLE 18 - ASSURANCES**

Le titulaire déclare qu'il a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle, pour tous les dommages tant corporels que matériels ou immatériels et s'engage à maintenir pendant toute la durée du marché l'assurance en question et à avertir immédiatement le pouvoir adjudicateur de toute difficulté qui pourrait survenir.

Le titulaire devra en particulier veiller à ce que cette assurance couvre tous les dommages pouvant intervenir dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Le titulaire demeure seul responsable des dommages causés par négligence ou manquement dans l'exécution du contrat ou toute autre cause pouvant lui être imputée.

Par ailleurs, le titulaire devra justifier du paiement régulier des primes d'assurance pendant l'exécution du marché public.

## **ARTICLE 19 - CHANGEMENT DANS LA SITUATION DU TITULAIRE**

Tout changement de raison sociale ou de dénomination sociale, de siège social ou de domicile, du compte à créditer, devra être notifié par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel à la CSSM. Cette notification devra être accompagnée, selon les cas, soit du nouveau R.I.B., soit d'un exemplaire du journal d'annonces légales relatant la décision de l'Assemblée Générale de la Société, soit d'une photocopie certifiée conforme de l'extrait du journal d'annonces légales.

## **Article 20 - CREANCES**

Les créances nées ou à naître dans le cadre du présent marché peuvent être cédées ou nanties conformément aux dispositions des articles R2191-45 et suivants du CCP.

La personne habilitée à fournir les renseignements mentionnés à l'article R2191-62 du CCP est la Directrice générale de la CSSM ou son représentant.

## **Article 21 - DEROGATIONS**

Le marché déroge aux articles 14.1.1 et 38 et suivants du CCAG-FCS.

Fait à Mamoudzou le

Signature CSSM

Signature du prestataire

