



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Haute-Garonne

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Garonne

**MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES
CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**FOURNITURE DE TITRES DE TRANSPORT AERIEN AU BENEFICE DES SALARIES
DE LA CPAM ORIGINAIRES DES DROM-COM**

MARCHÉ N°G2026002

Organisme :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de la Haute-Garonne

3 boulevard du Professeur Léopold Escande

31093 TOULOUSE Cedex 9

N° SIRET : 776 950 404 00025

**Appel d'offres ouvert passé en application des articles L2124-1, L2125-1, R2124-2 du Code
de la Commande Publique**

Sommaire

I.	Descriptif du besoin – Contexte conventionnel	3
II.	Description des prestations.....	3
II.1	Caractéristiques des vols proposés par le Titulaire	4
II.2	Obligations d’information et de conseil du Titulaire	4
II.3	Obligations de disponibilité du titulaire et suivi statistique	5
III.	Procédure de réservation et de commande d’un billet d’avion	6
III.1	Commande en délai normal.....	6
III.1.1	Transmission de propositions d’itinéraire par le titulaire	6
III.1.2	Conditions d’émission des billets réservés.....	6
III.2	Commande en délai urgent	7
III.2.1	Transmission de la proposition d’itinéraire par le titulaire en cas de demande urgente .	7
III.2.2	Conditions d’émission des billets réservés en cas de demande urgente	7

I. Descriptif du besoin – Contexte conventionnel

Le présent marché est conclu dans le cadre de l'article 1^{er} de l'avenant du 28 mars 1983 à la Convention collective nationale de travail du personnel des organismes de sécurité sociale du 8 février 1957, relatif aux frais de transport par voie aérienne des salariés originaires des Départements/Régions et Collectivités d'Outre-mer à l'occasion des congés payés annuels pris dans leur pays d'origine.

L'alinéa 1^{er} de cet article, prévoit que « *Les agents travaillant dans un organisme de Sécurité sociale métropolitain, originaires des départements d'Outre-mer et des Territoires d'Outre-mer, bénéficieront, après 6 mois de présence, d'une participation aux frais de transport engagés à l'occasion de leurs congés payés annuels pris dans leur département ou territoire d'origine* ».

Cette participation de la CPAM aux frais de transport engagés par le salarié couvre également ceux de son/sa conjoint(e) et de ses enfants à charge selon l'article 3 de l'avenant précité.

II. Description des prestations

Les prestations à réaliser au titre du présent marché comprennent :

- La recherche, l'achat et l'émission de billets d'avion aller-retour au bénéfice des salariés de la CPAM et de leurs ayants droit, au titre des dispositions de l'article I du présent CCTP ;
- L'annulation ou la modification de vols déjà réservés, sur demande de la CPAM, selon les modalités assurantielles renseignées par le Titulaire dans son offre et selon les frais indiqués à l'annexe financière ;
- La prise en charge totale et exclusive de réclamations éventuelles d'assistance et de remboursement des passagers, en application du Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 ;
- La mise en place d'un suivi statistique annuel détaillé des voyages effectués.

Les destinations concernées sont :

- Martinique
- Guadeloupe
- Guyane
- Réunion
- Mayotte
- Saint-Pierre et Miquelon
- Saint Martin
- Saint Barthelemy
- Nouvelle-Calédonie
- Wallis et Futuna

- Polynésie française

Ces destinations pourront évoluer en cours de marché selon la réglementation en vigueur.

II.1 Caractéristiques des vols proposés par le Titulaire

Le Titulaire, saisi d'une commande, propose un itinéraire aller-retour répondant aux exigences suivantes et communes à toutes les destinations :

- Au départ de l'aéroport Toulouse-Blagnac ;
- Comportant le moins d'escales possibles ;
- Voyage en classe « économique » ;
- Inclusion d'une assurance voyage de type « multirisques », conformément au prix indiqué par le Titulaire dans son annexe financière, fournissant *a minima* les garanties suivantes :
 - Prise en charge du remboursement en cas d'annulation justifiée (par exemple : catastrophe naturelle, annulation sur initiative de la compagnie aérienne, grève de transporteurs aériens, contexte sanitaire) ;
 - Prise en charge de la perte, du vol et de l'endommagement des bagages lors du transport aérien ;
 - Prise en charge d'une assistance rapatriement médical d'urgence.
- Repas chaud, collations et boissons servies à bord du vol long-courrier ;
- Prise en charge d'un (1) bagage en soute par voyageur, selon la tarification standard et le poids maximal autorisé par la compagnie aérienne, et d'un (1) bagage à main par voyageur.

Le titulaire s'engage à respecter les renseignements qu'il a indiqués dans le Cadre de Mémoire Justificatif de l'Offre (CMJO) remis dans son offre concernant les modalités de mise en œuvre de l'assurance voyage proposée, en détaillant pour chaque disposition assurantielle précitée :

- Les plafonds de garantie,
- La franchise applicable,
- Les délais de remboursement,

Tout frais supplémentaire éventuel, ne figurant pas à l'annexe financière (notamment, et sans que cela soit exhaustif, tout excédent de bagage) devra être spécifiquement indiqué sur la facture transmise à la CPAM (afin de permettre à la CPAM de refacturer par la suite ces frais supplémentaires au salarié).

Le Titulaire s'engage à faire bénéficier la CPAM des meilleures conditions globales de prix pour répondre aux contraintes et exigences du présent marché.

II.2 Obligations d'information et de conseil du Titulaire

Le Titulaire s'engage à informer les voyageurs des démarches administratives et médicales éventuelles nécessaires à l'accomplissement du voyage.

Le Titulaire s'engage à informer immédiatement la CPAM de la survenance de tout évènement de nature à perturber la tenue d'un voyage déjà réservé (notamment, et sans que cette liste soit exhaustive : grève de transporteurs aériens, catastrophe naturelle, crise sanitaire, ...)

Le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le voyage des salariés en cas d'annulation de vol. Les salariés concernés devront être enregistrés sur le prochain vol disponible, sans surcoût.

Le titulaire renseigne à l'appui de son offre, dans le Cadre de Mémoire Justificatif de l'Offre (CMJO), sa méthodologie d'action afin de faire valoir les droits des passagers en application du Règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 : droit à indemnisation et assistance matérielle en cas de retard supérieur à 3 heures et en cas de surbooking et d'impossibilité d'embarquer.

II.3 Obligations de disponibilité du titulaire et suivi statistique

Le Titulaire s'engage à assurer, au minimum, une permanence téléphonique du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Le titulaire s'engage à fournir, à des fins de données statistiques, un relevé annuel des déplacements des salariés au titre du présent marché, comprenant les mentions suivantes pour chaque voyage effectué :

- Numéro d'agent,
- Nom, prénoms des bénéficiaires,
- Destination,
- Dates des vols aller et retour,
- Prix des billets aller-retour, par voyage,
- Montant des assurances voyage, par voyage,
- Frais d'agence, par voyage.

Ce suivi statistique est à transmettre à la CPAM au plus tard dans le mois qui suit la date d'anniversaire du marché, à l'adresse mail suivante :

- gap.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr
 - Copie : laetitia.samouillan@assurance-maladie.fr
 - Copie : audrey.boyer1@assurance-maladie.fr

III. Procédure de réservation et de commande d'un billet d'avion

III.1 Commande en délai normal

III.1.1 Transmission de propositions d'itinéraire par le titulaire

Une fiche « demande de réservation » sera transmise par la CPAM au Titulaire, en principe, 2 mois avant la date de départ souhaitée. Le devis mentionne au moins deux propositions (si elles existent) en respectant les dates de voyage figurant sur la fiche « demande de réservation ». Le devis doit comporter *a minima* le prix unitaire par billet pour chaque voyageur et le délai pendant lequel les tarifs proposés sont valables. Dans le cas où une deuxième proposition n'existe pas, le devis comprend un commentaire qui mentionne la justification de la non existence d'une deuxième proposition.

Le Titulaire transmet son devis selon le délai qu'il aura renseigné dans son Cadre de Mémoire Justificatif de l'Offre (CMJO) et, au plus tard, dans un délai contractuel de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la fiche « demande de réservation ».

Sur demande de la CPAM, le Titulaire s'engage à transmettre tout document permettant de justifier qu'il a mis tout moyen en œuvre, en tant que professionnel du secteur du tourisme, pour proposer le meilleur tarif possible sur les dates demandées, sous un délai contractuel maximal de 2 jours ouvrés suivant la demande de la CPAM.

Le Titulaire transmet sa proposition d'itinéraire à la CPAM aux adresses mail suivantes :

- gap.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr
 - Copie : laetitia.samouillan@assurance-maladie.fr
 - Copie : audrey.boyer1@assurance-maladie.fr

III.1.2 Conditions d'émission des billets réservés

L'acceptation de l'itinéraire proposé par le Titulaire donne lieu à l'émission d'un bon de commande établi sur la base des frais annexes au prix du billet, renseignés par le Titulaire dans son annexe financière, ainsi que le prix des billets indiqué au devis validé par la CPAM.

Le Titulaire s'engage à procéder à la réservation puis à l'émission des billets d'avion au format électronique sous un délai contractuel maximal de 2 jours ouvrés suivant réception du bon de commande.

La transmission électronique des billets se fera aux adresses mail suivantes :

- gap.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr
- Salarié de la CPAM concerné par le voyage
 - Copie : laetitia.samouillan@assurance-maladie.fr

- Copie : audrey.boyer1@assurance-maladie.fr
- Copie : budget.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr

III.2 Commande en délai urgent

III.2.1 Transmission de la proposition d'itinéraire par le titulaire en cas de demande urgente

La CPAM se réserve la possibilité de faire une demande de déplacement en urgence afin de répondre à des besoins spécifiques.

Une fiche « demande de réservation » sera transmise par la CPAM au Titulaire, au plus tard 8 jours calendaires avant la date de départ souhaitée. Elle contiendra toutes les informations nécessaires afin que le titulaire puisse faire parvenir une proposition d'itinéraire.

Le Titulaire s'engage à transmettre sa proposition d'itinéraire à la CPAM aux adresses mail suivantes :

- gap.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr
 - Copie : laetitia.samouillan@assurance-maladie.fr
 - Copie : audrey.boyer1@assurance-maladie.fr

Le Titulaire transmet sa proposition dans un délai contractuel maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la fiche « demande de réservation ».

III.2.2 Conditions d'émission des billets réservés en cas de demande urgente

L'acceptation de l'itinéraire proposé par le Titulaire donne lieu à l'émission d'un bon de commande établi sur la base des frais annexes au prix du billet, renseignés par le Titulaire dans son annexe financière, ainsi que le prix des billets indiqué au devis validé par la CPAM.

Il s'engage à procéder à la réservation puis à l'émission des billets d'avion au format électronique au dans un délai contractuel maximal de 2 jours ouvrés après réception du bon de commande.

La transmission électronique des billets se fera aux adresses mail suivantes :

- gap.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr
- Salarié de la CPAM concerné par le voyage
 - Copie : laetitia.samouillan@assurance-maladie.fr
 - Copie : audrey.boyer1@assurance-maladie.fr
 - Copie : budget.cpam-haute-garonne@assurance-maladie.fr