

**Direction de l'Administration et des Finances
Division des Affaires Générales**

**Appel d'offres N°05/2011 - Consultation restreinte
Assurance santé, prévoyance, assistance et responsabilité civile vie privée
des volontaires internationaux de la Francophonie**

Date limite de dépôt de candidature :

Paris, le

Consultation : <http://www.francophonie.org/-Marches-publics-.html>

Contact: aof-05-2011@diffusion.francophonie.org

TABLE DES MATIERES

| | |
|---|---------------|
| 1. Introduction | - 4 - |
| 2. Conditions générales | - 7 - |
| 3. Clauses particulières..... | - 10 - |
| 3.1 Présentation de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF)..... | - 11 - |
| 3.2 Objet de l'appel d'offres..... | - 11 - |
| 3.3 Les principes fondamentaux | - 12 - |
| 3.4 Les modalités de réception des offres..... | - 13 - |
| 3.5 Maitre d'ouvrage | - 13 - |
| 3.6 Période de validité..... | - 13 - |
| 3.7 Contenu des offres | - 13 - |
| 3.7.1 Offre technique | - 13 - |
| 3.7.2 Offre financière | - 14 - |
| 3.8 Propriété des offres..... | - 14 - |
| 3.9 Entreprise commune et consortium..... | - 14 - |
| 3.10 Ouverture des offres..... | - 15 - |
| 3.11 Evaluation des offres..... | - 15 - |
| 3.11.1 Examen de la conformité administrative des offres | - 15 - |
| 3.11.2 Evaluation technique | - 15 - |
| 3.11.3 Evaluation financière | - 15 - |
| 3.12 Délais..... | - 16 - |
| 3.13 Définition des quantités | - 16 - |
| 3.14 Critères de sélection des offres | - 16 - |
| 3.14.1 Critères éliminatoires..... | - 16 - |
| 3.14.2 Critères de sélection..... | - 16 - |
| 3.15 Méthodologie de sélection des offres | - 17 - |
| 4. Cahier des charges | - 18 - |
| 4.1 Informations générales | - 19 - |
| 4.2 Régime de frais de santé..... | - 19 - |
| 4.2.1 Caractéristiques des équipes..... | - 21 - |
| 4.2.2 Délais..... | - 21 - |
| 4.2.3 Modalités de remboursements | - 21 - |
| 4.2.4 Réseaux médicaux, prises en charge..... | - 21 - |
| 4.2.5 Compétences médicales..... | - 21 - |

| | | |
|-----------|---|---------------|
| 4.2.6 | Contrôle des coûts | - 21 - |
| 4.2.7 | Démarche qualité | - 22 - |
| 4.2.8 | Contact | - 22 - |
| 4.2.9 | Communication | - 22 - |
| 4.2.10 | Gestion des affiliations et facturation | - 22 - |
| 4.2.11 | Mise en place | - 22 - |
| 4.3 | Régime de prévoyance | - 22 - |
| 4.3.1 | Gestion des adhésions | - 23 - |
| 4.3.2 | Gestion des cotisations | - 23 - |
| 4.3.3 | Gestion des sinistres | - 23 - |
| 4.4 | Assistance | - 24 - |
| 4.4.1 | Capacités de gestion | - 24 - |
| 4.5 | Responsabilité civile vie privée | - 25 - |
| 4.5.1 | Capacité de gestion | - 25 - |
| 5. | Annexes | - 26 - |
| 5.1 | Annexe 1 | - 27 - |
| 5.2 | Annexe 2 | - 28 - |
| 5.3 | Annexe 3 | - 29 - |
| 5.4 | Annexe 4 | - 31 - |

1. Introduction

1/ L'Organisation internationale de la Francophonie lance un appel d'offres portant sur les régimes frais de santé, prévoyance, assistance rapatriement et Responsabilité Civile Vie privée des volontaires internationaux de la Francophonie.

2/ Est admise à soumissionner toute personne morale qui possède toutes les garanties requises pour assurer dans de bonnes conditions l'exécution de cette demande.

3/ Les personnes morales en liquidation de biens ou de règlement judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.

4/ Les offres, accompagnées de la présentation du prestataire de l'offre technique et de l'offre financière, doivent être envoyées en quatre (4) exemplaires papier et un exemplaire de l'offre technique sur clé USB ou disque numérique et réceptionnées par l'Organisation le **11/07/2011 à 17 heures** au plus tard.

L'enveloppe extérieure portera l'adresse :

| |
|--|
| <p>Organisation internationale de la Francophonie Division des Affaires Générales Commission des Marchés Appel d'offres n°05/2011 19-21 avenue Bosquet - 75 007 PARIS - France</p> <p>« NE PAS OUVRIR PAR LE SERVICE COURRIER ET L'ACCUEIL »</p> |
|--|

et contiendra deux enveloppes intérieures :

- **La première enveloppe intérieure** portera la mention :

| |
|--|
| <p><u>APPEL D'OFFRES 05/2011</u> <u>Offre technique</u> Division des Affaires Générales Commission des marchés</p> <p>« A ne pas ouvrir »</p> |
|--|

Cette 1^{ère} enveloppe intérieure présentera le descriptif technique de l'offre et toute autre information utile permettant d'apprécier les conditions d'exécution de la demande, à l'exclusion des prix. Ce descriptif indiquera clairement les références de l'appel d'offres et la date.

- **La seconde enveloppe intérieure** portera la mention :

| |
|---|
| <p><u>APPEL D'OFFRES 05/2011</u> <u>Offre financière</u> Division des Affaires Générales Commission des marchés</p> <p>« A ne pas ouvrir »</p> |
|---|

Cette 2^{ème} enveloppe intérieure présentera l'offre financière conformément au cahier des charges ci-après et indiquera clairement les références de l'appel d'offres et la date.

Les soumissionnaires devront bien distinguer l'offre financière de l'offre technique.

Toute enveloppe ouverte ou ne respectant pas la formalisation ci-dessus demandée ne pourra pas être acceptée.

5/ Les soumissionnaires doivent prendre toutes les dispositions requises pour que leur offre soit reçue à l'Organisation internationale de la Francophonie au 19-21 avenue Bosquet, 75 007 Paris (France), au plus tard à la date et l'heure indiquées ci-dessus, le cachet de l'Organisation faisant foi. Ils sont informés par ailleurs **qu'aucune offre présentée par télécopie ou de manière électronique ne pourra être acceptée.**

6/ Les soumissions seront conformes au cahier des charges. Toute proposition qui serait incomplète entraînerait son rejet.

Dans le cas où la rédaction du dossier d'appel d'offre présenterait une quelconque difficulté d'interprétation, une demande de précision pourra être adressée par écrit à l'adresse **aof-05-2011@diffusion.francophonie.org**, et ce jusqu'au **01/07/2011**.

Des informations complémentaires et les précisions en réponse aux questions émises seront affichées sur la toile **<http://www.francophonie.org/-Marches-publics-.html>**. De plus, elles seront envoyées par courrier électronique à chaque soumissionnaire ayant transmis son adresse électronique à **aof-05-2011@diffusion.francophonie.org**.

7/ Les soumissionnaires sélectionnés par la Commission Technique, en fonction des seuls critères techniques, pourront être invités à détailler leur offre ou à répondre à certaines difficultés d'interprétation le Mercredi 20 juillet 2011. Pour ce faire, il leur sera précisé l'heure du rendez-vous par l'OIF.

8/ La soumission agréée fera l'objet d'un contrat entre l'OIF et le prestataire retenu et aucun soumissionnaire ne pourra être considéré comme retenu sans qu'il en ait été avisé par écrit.

2. Conditions générales

Article 1 : Les soumissionnaires ne devront pas se trouver en situation de conflit d'intérêt par rapport à cet appel d'offres et devront préciser les liens contractuels qu'ils ont pu entretenir avec l'Organisation internationale de la Francophonie.

Article 2 : Les prestations seront effectuées selon le cahier des charges et présentées conformément à l'annexe « Tableau des garanties » (cf. chapitre 5, annexe 4), celui-ci faisant partie intégrante du présent appel d'offres.

Article 3 : Les soumissions doivent comporter les indications suivantes :

1. Pour l'offre technique : la désignation précise des prestations conformément au cahier des charges et aux clauses particulières qui suivent les présentes clauses générales ;
2. Pour l'offre financière : le montant toutes taxes comprises de la soumission. Doit être fournie également toute autre donnée financière demandée par les clauses particulières du cahier des charges ;
3. La date, le cachet et la signature du soumissionnaire.

Article 4 : Le soumissionnaire, assureur, agent général, agent mandataire ou courtier, est tenu de fournir une documentation relative à son entreprise, et notamment en :

- indiquant la situation fiscale et sociale de son entreprise et en justifiant de la régularité de la situation administrative au regard de la législation et de la réglementation sociale et fiscale de son pays;
- identifiant la forme juridique de son entreprise et en indiquant le nom de la personne physique ayant le pouvoir d'engager celle-ci;
- indiquant les numéros d'enregistrement aux registres professionnels (ORIAS);
- fournissant le chiffre d'affaires hors taxes (HT) des trois derniers exercices clos;
- joignant une déclaration spécifiant si le soumissionnaire est en redressement judiciaire ou non;
- spécifiant l'équipement technique, les moyens d'étude et de recherche, les ressources humaines susceptibles d'être mobilisées pour la réalisation des prestations afférentes à cet appel d'offres;
- fournissant une liste de références professionnelles et de références relatives à l'exécution de marchés comparables à celui pour lequel il soumissionne.

La documentation relative à l'entreprise doit être rédigée en français, langue de travail de l'OIF.

Le soumissionnaire peut utiliser des bordereaux récapitulatifs de ces renseignements, lorsque ceux-ci existent dans son pays (Cerfa DC1 et DC3).

Article 5 : Sera retenu le soumissionnaire qui aura fait l'offre la plus intéressante en termes de rapport qualité-prix/garanties/prestations conformément à l'Article 3.15 des « Clauses Particulières ».

Article 6 : En cas de prestation supplémentaire, le contrat peut faire l'objet d'un avenant aux mêmes conditions, par accord entre l'OIF et le prestataire.

Article 7 : L'OIF se réserve le droit de résilier le contrat dans les conditions suivantes :

- a) lorsque le prestataire s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des services, ou ne remplissant pas les conditions du marché, ou non conformes à la commande, devront être renouvelés aux frais du prestataire, selon un calendrier à déterminer ;
- b) en cas de dissolution de l'entreprise, de liquidation de biens ou de règlement judiciaire, si le titulaire du marché ne peut exécuter intégralement son contrat ;
- c) Annuellement, moyennant un préavis de 2 mois, le ou les contrats soumis à l'appel d'offre disposeront d'une clause de résiliation annuelle avec tacite reconduction, étant précisé que le

renouvellement du contrat ne saurait excéder 2 promotions et avec pour date limite le 31 décembre 2013.

Article 8 : Les personnes morales qui ont effectué des études préalables ne peuvent, par la suite, bénéficier des contrats qui en découlent.

Article 9 : L'appel d'offres et toute information, quel qu'en soit le support, communiquée au soumissionnaire ou à laquelle celui-ci pourrait avoir accès à l'occasion de cet appel d'offres et de la mission, est confidentielle, à l'exception de l'usage d'informations confidentielles pour répondre au présent appel d'offres. L'OIF se réserve le droit de demander à ce que l'ensemble des documents et informations fournis, quel qu'en soit le support, lui soit retourné à la fin du présent appel d'offres.

Article 10 : Les soumissionnaires s'engagent à ce que les règles de discrétion et de confidentialité professionnelles en vigueur soient respectées, notamment en ce qui concerne le secret des entretiens tenus au cours de la réalisation des commandes.

Article 11 : Les soumissions doivent être effectuées en français, langue de travail de l'OIF.

Article 12 : Tout litige découlant d'un contrat éventuel sera tranché, à défaut d'un accord amiable, définitivement suivant le règlement de conciliation et d'arbitrage de la Chambre de Commerce internationale de Paris, par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement.

La langue applicable à la procédure sera la **langue française** et les arbitres statueront selon le droit français. **L'arbitrage aura lieu à Paris.**

3. Clauses particulières

3.1 Présentation de l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF)

L'Organisation internationale de la Francophonie est une organisation multilatérale fondée en 1970 regroupant actuellement 75 États et gouvernements partageant l'usage de la langue française. L'OIF est une personne morale de droit international public et possède une personnalité juridique, dont le siège est à Paris, France.

Elle est financée par les États et gouvernements membres sous forme de contributions obligatoires ou volontaires. Son budget annuel est de l'ordre de 80 millions d'euros.

L'OIF remplit une triple mission : politique, diplomatique et de coopération.

Elle déploie ses actions selon quatre axes :

- La promotion de la langue française et de la diversité culturelle et linguistique ;
- La promotion de la paix, de la démocratie et des droits de l'homme ;
- L'appui à l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche ;
- Le développement de la coopération au service du développement durable et de la solidarité.

Une attention particulière est portée aux jeunes et aux femmes ainsi qu'à l'accès aux technologies de l'information et de la communication dans l'ensemble des actions de l'OIF.

3.2 Objet de l'appel d'offres

Le programme de volontariat international de la Francophonie a été expérimenté avec succès sur la période 2007-2009. 37 volontaires ont effectué leur mandat dans 16 pays de l'espace francophone.

Un volontaire international de la Francophonie est un jeune âgé de 21 à 35 ans, il s'engage temporairement, exclusivement de tout autre engagement et de manière désintéressée, au service d'un projet de la Francophonie. Sa durée d'engagement est de douze (12) mois non renouvelable. Parce qu'il est bénévole, le volontaire ne peut recevoir aucun salaire ou rémunération pour la mission effectuée, quels que soient la nature de celle-ci et le degré de compétence qu'elle exige. Le volontaire n'est pas un membre du personnel de l'OIF.

Une convention de volontariat régit les liens entre l'OIF et le volontaire. L'Organisation prend en charge les indemnités, l'assurance santé, prévoyance, assistance et responsabilité civile. Il est l'unique bénéficiaire de cette couverture, il n'y a pas de prise en charge des membres de la famille quelques soit le degré de filiation.

Dans le cadre du développement de ce programme, l'OIF souhaite acquérir pour les volontaires de son programme, une assurance santé, une assurance prévoyance, une assurance assistance et une assurance responsabilité civile vie privée. Il n'est pas exclu de proposer des prestations complémentaires innovantes.

L'Organisation déploiera trois promotions de 50 volontaires entre 2011 et 2013. La prochaine promotion devrait être constituée au plus tard en septembre 2011. Les promotions suivantes arriveront en 2012.

L'offre d'assurance inclura donc les 3 promotions, sans possibilité de modification des prix, des garanties et des prestations (sauf circonstances exceptionnelles et indépendantes de l'OIF et des Assureurs et/ou des modifications ou aménagements de garanties demandées et négociées par l'OIF).

Ces 150 volontaires peuvent être potentiellement issus des 56 pays membres de l'OIF et être affectés dans ces 56 pays membres (cf. chapitre 5 - annexe 1). Les 50 volontaires de la promotion à venir seront répartis dans 18 pays (cf. chapitre 5 - annexe 2).

LES GARANTIES CONCERNEES

Les garanties faisant l'objet de cet appel d'offres est constitué en un lot :

- LOT UNIQUE = Frais de santé, prévoyance, assistance rapatriement, et responsabilité civile vie privée.

Précisions sur les garanties :

> ● Garantie Frais de santé au 1^{er} euro

En matière de frais de santé, l'OIF souhaite garantir des prestations de bon niveau en ce qui concerne la maladie, la chirurgie, l'hospitalisation, les soins ambulatoires courants et un niveau de couverture satisfaisante pour les soins dentaires et optiques.(cf. chapitre 4 - Cahier des Charges – Tableaux des garanties).

Cette garantie doit néanmoins éviter les abus en matière de dépenses santé.

> ● Garantie Prévoyance

En matière de prévoyance, l'OIF souhaite garantir des prestations satisfaisantes en cas de décès, invalidité et indemnités journalières toutes causes.

> ● Garantie : Assistance et rapatriement :

En matière d'assistance et rapatriement, l'OIF souhaite garantir des prestations satisfaisantes en cas de problèmes de santé, maladie ou blessure grave, décès du volontaire et ce sur la base de mission longue durée d'un maximum de douze (12) MOIS.

> ● Garantie responsabilité civile vie privée :

En matière de responsabilité civile vie privée, l'OIF souhaite garantir le volontaire contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vie privée pouvant lui incomber en raison des dommages corporels et matériels causés aux tiers. Cette garantie doit néanmoins permettre d'éviter les abus et dans la limite d'un forfait raisonnable.

3.3 Les principes fondamentaux

Les dispositifs qui seront mis en place doivent :

- Présenter des règles simples, transparentes ;
- Etre internationaux ;
- Etre conformes aux pratiques du marché ;
- Etre pérenne ;
- Bénéficier d'une qualité de gestion reconnue ;
- Fournir un espace personnel pour chaque volontaire sur le site informatique de gestion ;
- Fournir une notice d'Information individuelle pour chaque volontaire, avec le détail des garanties et éventuellement les numéros de téléphone des plateaux de gestion pour chaque type de garanties (Frais de santé, Assistance, Prévoyance et Responsabilité civile vie privée).

Nous attendons des sociétés consultées des propositions complètes d'assurance, de courtage et de gestion. Il conviendra pour les Cabinets de Courtage, de préciser s'ils disposent d'une délégation de gestion des sinistres.

Les sociétés consultées s'engagent à fournir, semestriellement, un état statistique détaillé par type de garantie (Frais de santé, Assistance, Prévoyance et Responsabilité civile vie privée) et ce sans que l'OIF ait besoin d'en faire la demande expresse.

Les sociétés consultées devront répondre aux besoins exprimés dans cet appel d'offres mais l'OIF sera attentive à toutes les suggestions ou innovations qu'elles pourraient émettre permettant d'améliorer l'efficacité, le service ou la qualité de la prestation.

3.4 Les modalités de réception des offres

| | |
|---|--------------------------|
| Diffusion du présent cahier des charges | 14 juin 2011 |
| Date limite de retour des propositions | 11 juillet 2011 |
| Analyse des propositions et négociations | Du 18 au 27 juillet 2011 |
| Décision finale et notification du marché | 3 août 2011 |

3.5 Maître d'ouvrage

Organisation Internationale de la Francophonie
19-21 avenue Bosquet - 75007 Paris - France

3.6 Période de validité

Chaque soumissionnaire reste lié par son offre pendant une période de 90 jours à compter de la date limite pour la remise des offres.

Dans des cas exceptionnels, et avant expiration de la période initiale de validité prévue, l'OIF peut demander par écrit aux soumissionnaires à ce que cette période soit prolongée de 40 jours. En cas de refus, les soumissionnaires cessent de participer à la procédure.

3.7 Contenu des offres

Les parafes sur l'ensemble des documents réponse, sur les clauses générales, particulières, le cahier des charges et les annexes de l'Appel d'offre de l'OIF, sont obligatoires.

3.7.1 Offre technique

L'offre technique ne doit en aucun cas contenir des données de nature financière.

L'offre technique est un ensemble de documents décrivant les solutions proposées par les soumissionnaires selon les modalités définies dans le cahier des charges en point (5). Elle devra répondre aux exigences décrites et être présentées conformément au « Tableau des garanties ».

Chaque soumissionnaire doit fournir un dossier technique comportant :

- a) La présentation du candidat ;
- b) Les références du candidat ;
- c) La méthodologie de gestion du projet proposé ;
- d) Le dossier administratif du candidat complet ;
- e) Les « Tableau des garanties » récapitulant les montants et/ou les plafonds de garanties et les franchises avec le devis comportant les Conditions Particulières et Conditions Générales des Assureurs (en quatre exemplaires) **sans les Conditions financières qui doivent faire l'objet d'un pli séparé.**
- f) Les clauses générales, les clauses particulières et le cahier des charges ainsi que les annexes parafés.

L'ensemble des documents dossier réponse doit être parafé (Voir paragraphe ci-dessus).

Lors de la signature du contrat avec le ou les soumissionnaires sélectionnés, l'équipe affectée au projet doit être la même que celle proposée lors de la soumission au présent appel d'offres. En cas d'impossibilité dûment justifiée des personnes au parcours, expérience et qualifications équivalentes devront être désignées. Le non-respect de cette clause est un motif de rupture de contrat.

3.7.2 Offre financière

L'offre financière doit préciser le coût toutes taxes comprises détaillé de l'ensemble des prestations selon le cahier des charges.

Aucun élément du présent appel d'offres ne doit être interprété comme une entrave à la capacité du soumissionnaire de démontrer qu'il est en mesure d'assurer les services requis.

L'ensemble des documents du dossier réponse doit être parafé. En complément du dossier papier, une copie sera fournie sur un support numérique (CD/DVD ou clé USB).

Les offres financières, faisant l'objet d'une enveloppe séparée, devront comporter obligatoirement les informations par poste de garantie (Frais de santé, Prévoyance, Assistance – Rapatriement et Responsabilité Civile Vie Privée) présentées comme suit :

- Cotisations selon les garanties définies dans les tableaux de garanties
- Cotisations spécifiques pour les garanties facultatives
- Cotisations spécifiques pour les garanties innovantes

Il conviendra également de préciser les coûts de fractionnement trimestriel pour chacun des contrats souscrits.

Si les soumissionnaires souhaitent compléter l'offre par des prestations et/ou des services non prévus dans le présent Cahier des Charges, ils doivent faire figurer ces prestations et/ou services complémentaires dans les tableaux de garanties, les expliciter plus longuement dans un chapitre « Observations », inséré en bas de chacun des tableaux de garanties.

Les cotisations de ces prestations et/ou services complémentaires devront figurer dans l'offre financière, séparément des cotisations pour les garanties facultatives et des garanties innovantes.

3.8 Propriété des offres

L'OIF conserve la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de la présente procédure d'appel d'offres. En conséquence, les soumissionnaires ne peuvent exiger que leur offre leur soit renvoyée.

3.9 Entreprise commune et consortium

Lorsque le soumissionnaire est une entreprise commune ou un consortium de deux personnes ou plus, l'offre doit être unique en vue de constituer un seul marché, chacune de ces personnes doit la signer et est solidairement responsable de l'offre et de tout marché. Ces personnes désignent celle d'entre elles qui sont habilitées à les représenter et à engager l'entreprise commune ou le consortium. La composition de l'entreprise commune ou du consortium ne peut être modifiée sans le consentement préalable écrit de l'OIF.

L'offre ne peut être signée par le représentant de l'entreprise commune ou du consortium que si celui-ci a été expressément mandaté à cet effet, par écrit, par les membres de l'entreprise commune ou du consortium et si l'acte notarié ou si l'acte sous seing privé conférant ce mandat est présenté à l'OIF en accord avec le point 3.7 (contenu des offres) des présentes instructions aux soumissionnaires. Toutes les signatures apposées au bas du mandat doivent être certifiées conformes selon les lois et règlements nationaux de chacune des parties composant l'entreprise commune ou le consortium, de même que la procuration écrite établissant que les signataires de l'offre sont habilités à prendre des engagements au nom des autres membres de l'entreprise commune ou du consortium. Chaque membre de l'entreprise commune ou du consortium doit fournir les preuves requises comme s'il était lui-même soumissionnaire.

3.10 Ouverture des offres

L'ouverture et le dépouillement des offres ont pour objet de vérifier si les soumissions sont complètes, si les garanties de soumission ont été fournies, si les documents ont été dûment inclus et si les soumissions sont, d'une manière générale, en ordre.

Après l'ouverture des offres, aucune information relative au dépouillement, à la clarification, à l'évaluation et à la comparaison des offres, ainsi qu'aux recommandations concernant l'attribution du marché, n'est divulguée jusqu'à ce que le marché ait été attribué.

Toute tentative d'un soumissionnaire visant à influencer le comité d'évaluation dans la procédure d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres ou visant à obtenir des informations sur le déroulement de la procédure ou à influencer l'OIF dans sa décision relative à l'attribution du marché entraîne le rejet immédiat de son offre.

Toutes les offres reçues après la date limite de soumission des offres indiquées dans l'avis de marché ou les présentes instructions ne seront pas examinées par la commission des marchés, mais seront conservées par l'OIF.

3.11 Evaluation des offres

3.11.1 Examen de la conformité administrative des offres

Cette phase a pour objet de vérifier si l'offre est conforme, quant au fond, aux prescriptions du dossier d'appel d'offres. Une offre est conforme lorsqu'elle respecte toutes les conditions, modalités et spécifications contenues dans le dossier d'appel d'offres, sans déviation ni restriction importante.

Les déviations ou restrictions importantes sont celles qui affectent le champ, la qualité ou l'exécution du marché ou qui, d'une manière substantielle, s'écartent du dossier d'appel d'offres ou limitent les droits de l'OIF ou les obligations du soumissionnaire au titre du marché et portent atteinte à la situation, au regard de la concurrence, des soumissionnaires ayant présenté des offres conformes. Cette classification des offres administrativement non conformes devra être dûment justifiée dans le procès-verbal d'évaluation.

Lorsqu'une soumission n'est pas conforme au dossier d'appel d'offres, elle est immédiatement rejetée et ne peut, par la suite, être rendu conforme par des corrections ou par la suppression des déviations ou restrictions.

3.11.2 Evaluation technique

Les offres jugées administrativement conformes par la commission des marchés seront transmises au comité technique de l'OIF. Après analyse, ce comité leur attribuera une note technique.

Dans un souci de transparence et de traitement égal ainsi que pour faciliter le dépouillement et l'évaluation des offres, le comité technique peut demander à chaque soumissionnaire des explications sur son offre, y compris sur la décomposition des prix unitaires, dans un délai raisonnable à fixer par le comité technique. La demande d'explication et la réponse sont faites par écrit, mais aucun changement au montant ou à la substance de la soumission ne sera sollicité, proposé ou autorisé, sauf si un changement est nécessaire pour confirmer la correction d'erreurs de calcul découvertes pendant l'évaluation des soumissions en application à l'évaluation financière. Une telle demande d'explication ne doit pas fausser la concurrence.

3.11.3 Evaluation financière

Seules les offres financières des soumissionnaires dont les offres techniques ont été retenues seront évaluées.

3.12 Délais

Le respect des délais est considéré comme un critère de sélection. L'objectif de l'OIF est de déployer les volontaires au plus tard en septembre 2011.

3.13 Définition des quantités

Le nombre de volontaires estimé est défini dans le cahier des charges du présent appel d'offre.

L'Organisation se réserve le droit de varier les quantités avec le prestataire sélectionné sans incidence tarifaire sur les coûts unitaires proposés. Dans ce cas, l'adjudicateur ne peut demander de compensation à l'OIF.

3.14 Critères de sélection des offres

3.14.1 Critères éliminatoires

Les critères suivants sont éliminatoires :

- Absence des fiches réponses techniques et financières correctement renseignées
- Absence de parafes sur l'ensemble des documents des dossiers de réponse
- Absence d'une notification d'engagement à respecter les délais des opérations
- Absence ou non-respect des « Tableaux des Garanties » tels que définis au Chapitre 4.

En tout état de cause, il convient de considérer que les garanties, les montants de garanties et les franchises stipulées dans les « Tableaux de garanties » sont considérés, à l'exclusion des garanties facultatives et des garanties innovantes, comme **des minimums de garantie**.

Toutes soumissions qui ne respecteraient pas ces minimums de garantie se verraient écartées de la consultation.

- Absence de centre de gestion sauf Assistance
- Exclusion par les assureurs d'un ou plusieurs territoires membres de l'OIF (conformément à la liste des pays figurant au Chapitre 5, annexe 1)

3.14.2 Critères de sélection

Les offres des soumissionnaires seront analysées selon les critères suivants. Ces critères sont cités sans ordre de priorité, sont fournis à titre d'information et ne constituent pas un engagement de la part de l'OIF.

- **Engagement du soumissionnaire**

Le respect des délais constitue un impératif absolu pour l'OIF. Le soumissionnaire devra donc s'engager au respect du planning, et de démontrer sa capacité à faire preuve de souplesse et de réactivité dans l'éventualité de légères modifications de planning. Par ailleurs, le soumissionnaire

devra accepter formellement les modalités contractuelles formulées par l'OIF dans le cadre du présent document.

▪ **Qualité de la solution technique**

Le soumissionnaire mettra en avant son savoir-faire technique et son expérience. L'analyse des propositions se fera à partir des dossiers reçus.

3.15 Méthodologie de sélection des offres

La sélection des offres se fera sur une note globale sur 200 points.

| | |
|---------|--|
| Phase 1 | <p>La phase 1 consiste en l'analyse des offres techniques sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la conformité des prestations proposées par les soumissionnaires avec l'expression des besoins et les spécifications du cahier des charges ▪ De la pertinence des solutions de mise en œuvre proposées au regard des besoins de l'OIF ▪ De la pertinence des offres innovantes et de garanties complémentaires ou facultatives précisées dans le cahier des charges <p>Cette phase 1 compte pour 125 points</p> |
| Phase 2 | <p>La phase 2 consiste en l'analyse de l'offre financière sur la base du coût le plus avantageux possible de l'offre. Cette phase compte pour 75 points.</p> <p>La note attribuée lors de l'analyse financière sera calculée selon la formule suivante :</p> $\text{Note Financière (NF)} = 75 \times \frac{\text{Montant de l'offre la moins disante}}{\text{Montant de l'offre proposée}}$ |

La note finale est la somme des notes des deux phases. Sera retenu le soumissionnaire ayant obtenu la meilleure note.

4. Cahier des charges

4.1 Informations générales

Le soumissionnaire est tenu de fournir une documentation relative à son entreprise et notamment :

Identité du candidat

- Nom, nationalité, structure juridique, adresse du siège de l'entité qui répond ici, et de la maison mère s'il y a lieu – lien et relation avec la maison mère de l'entité qui répond
- Organigramme du groupe
- Organisation du groupe entre la gestion France et la gestion internationale
- Description des différents intervenants et responsabilités au cas où certaines prestations sont déléguées à des sous-traitants
- Nom et qualité du ou des signataires de cette réponse

Données financières

- Chiffres attestant de la solidité financière et de la pérennité de votre société
- Chiffres clés : nombre de salariés, masses salariales, historique de chiffres d'affaires, de résultats, nombre d'implantations, principaux domaines d'activités....
- Structure et expérience
- Toutes autres informations propres à votre organisation avec les points qui font vos spécificités

Données informatiques

- Décrivez votre installation et vos moyens informatiques
- Utilisez-vous des logiciels maison ?
- Quel type de backup avez-vous prévu en cas de défaillance générale de votre système ?

Données géographiques

- Le soumissionnaire s'engage à appliquer l'ensemble des garanties souscrites sur les 56 territoires membres de l'OIF (conformément à la liste des pays figurants en annexe)

Durée de la garantie :

- En cas de force majeure et sauf manquement du Volontaire, ne permettant pas à l'OIF d'assurer le retour du Volontaire avant l'expiration du délai de un an le mandat se trouverait prolongé de la durée nécessaire au retour du Volontaire dans les conditions fixées par l'OIF. Dans ce cas d'espèce, et uniquement dans ce cas, le soumissionnaire s'engage à prolonger la garantie de la durée nécessaire, sous réserve de la fourniture des justificatifs et pour une durée complémentaire maximum de 15 jours.

4.2 Régime de frais de santé

Sur la période 2007-2009, l'OIF a souscrit pour ses volontaires un contrat frais de santé pour les garanties frais de santé :

- Maladie, maladie professionnelle, chirurgie, hospitalisation, soins ambulatoires courants, dentaire, optique, maternité, tout accident privé ou lié à la mission définit dans la convention de volontariat.

Nous vous demandons de présenter vos capacités de gestion et votre savoir-faire en matière de frais de santé **et compléter le tableau page suivante** :

Assurances Santé - Prestations au 1er Euro**TABLEAU DES GARANTIES**

| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Hospitalisations : Plafond annuel à préciser | | | |
| Honoraires, Frais de séjours | 100 % des frais réels | | |
| Forfait Hospitalier | 100 % des frais réels | | |
| Chambre Particulière | maxi 50 € par jour | | |
| Frais de transports médical (ambulance) | 100 % des frais réels | | |
| Chirurgie Ambulatoire | 100 % des frais réels | | |
| Règlement direct des frais d'hospitalisation | au-delà de 24 heures | | |
| Médecine Courante : Plafond annuel à préciser | | | |
| Consultation et Visite Généraliste | 100 % des frais réels | | |
| Consultation et Visite Spécialiste | 100 % des frais réels | | |
| Pharmacie et homéopathie | 100 % des frais réels | | |
| Actes d'auxiliaires Médicaux | 100 % des frais réels | | |
| Analyses et Imagerie Médicale | 100 % des frais réels | | |
| Kinésithérapie | 100 % maxi 50 €/acte | | |
| Soins Dentaires : Plafond annuel à préciser | | | |
| Soins conservateurs | 100 % maxi 1 000 € | | |
| Soins préventifs et bilan dentaire | 100 % maxi 500 € | | |
| Frais de prothèse dentaire | 100 % maxi 500 € | | |
| Implants | 100 % maxi 500 € | | |
| Frais d'Optique : Plafond annuel à préciser | | | |
| Consultation ophtalmologiste | 100 % des frais réels | | |
| Verres et montures | 100 % maxi 500 € | | |
| Autres Prothèses : Plafond annuel à préciser | | | |
| Petit matériel orthopédique | 100 % maxi 500 € | | |
| Prothèse orthopédique consécutive à accident | 100 % des frais réels | | |
| Maternité : Plafond annuel à préciser | | | |
| Soins pré natal jusqu'à la fin du 6 ^e mois de grossesse | 100 % des frais réels | | |
| Accouchement | 100 % des frais réels | | |
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Garanties facultatives | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |

Il est bien convenu que les plafonds annuels s'entendent par an et par bénéficiaire

Vous devez notamment détailler les points suivants :

4.2.1 Carastéristiques des équipes

Nombre de gestionnaires assurant le traitement des dossiers (adhésions, facturation et règlements)

Historique sur 3 ans des volumes gérés directement par vos équipes en encaissement et en règlement par type de garanties (premier euro)

Chiffres clés :

Nombre d'entreprises clientes

Liste des 10 plus gros clients

Nombre total d'assurés et de bénéficiaires gérés

Nombre de décompte par an

Nombre de prises en charges hospitalières

Volume détaillé d'encaissements et de prestations versées

Avez-vous des équipes dédiées ? développé des outils spécifiques ? Si oui lesquels ?

Comment organiserez-vous les équipes de gestionnaires ? Quel sera votre type d'organisation (par client, par garanties, par type de tâches....) quels seront les interlocuteurs du groupe et de ses entités en fonction du type de demande ?

Quels services spécifiques envisagez-vous de mettre en place ?

4.2.2 Délais

Quels sont vos délais de traitement habituels ?

Quels sont les délais maximums que vous garantissez ?

Que faites-vous pour pallier aux surcharges exceptionnelles ?

Décrivez l'organisation des remboursements.

4.2.3 Modalités de remboursements

Mode de paiement (virement, autres...)

Frais de charge ? Frais de virements internationaux ?

Périodicité du paiement.

Types de bordereau de demande de remboursements

Organisation générale au quotidien et en cas d'urgence y compris week-end et jours fériés.

4.2.4 Réseaux médicaux, prises en charge

Avez-vous des accords spécifiques avec des praticiens ou des établissements hospitaliers à l'international ? Si oui lesquels ? Pouvez-vous détailler votre réseau, en France d'une part, dans les pays membres de l'OIF d'autre part ?

Quels sont les avantages procurés par ces accords ? Bénéficiez-vous de tarifs préférentiels ?

Décrivez les modalités de prise en charge des frais de santé.

Y a-t-il des seuils d'intervention ?

Y a-t-il des bordereaux spécifiques à remplir pour obtenir une prise en charge ? Lesquels ?

4.2.5 Compétences médicales

Disposez-vous de médecins sur vos plateaux de gestion ? Rôles, organisation ?

Disposez-vous de dentistes et opticiens conseils ?

Quels conseils médicaux pouvez-vous fournir aux assurés ?

4.2.6 Contrôle des coûts

Quels dispositifs avez-vous mis en place afin de limiter les coûts ? Détaillez.

Quelles sont vos initiatives en matière de maîtrise des dépenses de santé et de prévention, d'anticipation des évolutions réglementaires, de dérive constatée... ?

4.2.7 Démarche qualité

Etes-vous certifié pour la qualité de votre gestion internationale ? Depuis quand ? Sur quelles prestations ? Sur quel type de population assurée ? Par quel organisme certificateur ? Quelle est la date de son dernier contrôle ? A-t-il émis des réserves ? Des recommandations ?

Avez-vous en interne un contrôle de qualité de la gestion et/ou du service ? si oui, décrivez les principales caractéristiques.

Quels sont les tableaux de bord de la qualité utilisés ? Pouvez-vous nous fournir vos tableaux de bords correspondants à l'année 2009 et éventuellement 2010 ?

4.2.8 Contact

Disposez-vous d'une plateforme téléphonique ? Décrivez son fonctionnement.

Pouvez-vous nous transmettre les statistiques de décroché en 2009 et 2010 ?

Mettez-vous un numéro vert à disposition des assurés ?

Quel type d'accueil personnalisé proposez-vous ?

Y a-t-il des gestionnaires dédiés ? Disponible 24/24 et 7/7

4.2.9 Communication

Quels supports de communication remettez-vous à l'entreprise ? Aux assurés ?

Quel niveau de personnalisation êtes-vous prêts à mettre en place ?

4.2.10 Gestion des affiliations et facturation

Décrivez le processus d'affiliation et de radiation.

L'affiliation et la radiation en ligne sont-elles possibles ?

Quels sont les délais d'affiliation ?

Quels documents et justificatifs exigez-vous ?

Pouvez-vous décrire le processus de correction en cas d'erreur d'affiliation ou de radiation tardive ?

Comment est organisée l'équipe dédiée à la facturation ?

Quelle est la périodicité de versement des primes ?

Les factures sont-elles consultables en ligne ?

4.2.11 Mise en place

Dans quel délai croyez-vous être capable d'absorber la mise en place de cette gestion chez vous ?

Quelles sont vos contraintes particulières ?

Pouvez-vous nous fournir un échéancier concernant cette mise en place ?

Quels types de supports et de fichiers demandez-vous ?

4.3 Régime de prévoyance

Nous rappelons que ce régime doit tenir compte du fait que les volontaires ne sont pas des membres du personnel de l'OIF et qu'ils ne perçoivent pas de salaire. Nous vous demandons de fournir votre meilleure cotation pour ce régime.

Nous vous demandons de présenter vos capacités de gestion et vos savoir-faire en matière de prévoyance, ainsi que vos références. Vous devez notamment **compléter le tableau ci-dessous** :

Assurance Prévoyance

| TABLEAU DES GARANTIES | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Indemnités journalières : durée maximum | 365 jours | | |
| Suite à accident | 20 € | | 30 jours |
| Suite à maladie | 20 € | | 30 jours |
| Suite à maternité | 20 € | | 30 jours |

| | | | |
|--|----------|--|--|
| Décès-Invalidité toutes causes | | | |
| Décès toutes causes | 30 000 € | | |
| Invalidité absolue et définitive toutes causes | 30 000 € | | |
| Décès accidentel | 45 000 € | | |
| Invalidité absolue et définitive accidentelle | 45 000 € | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |

4.3.1 Gestion des adhésions

La gestion des adhésions aux garanties prévoyance est-elle identique à celle des adhésions santé ?
 Comment faites-vous le suivi des modifications des adhésions ?
 Comment gérez-vous les clauses bénéficiaires ? Comment est restituée l'information à l'adhérent ?
 Quel service mettez-vous en ligne sur internet ?

4.3.2 Gestion des cotisations

Quelle est la procédure d'encaissement ? Quel type de bordereau utilisez-vous ?

4.3.3 Gestion des sinistres

Comment se déroule l'instruction d'un sinistre ?
 Quelles sont les prestations dont vous assurez vous-même la gestion et celles qui sont réservées à l'assureur ?
 Quelles sont les pièces requises par type de sinistres ?
 Quels sont les délais moyens de paiement par type de sinistres ?
 Disposez-vous d'un outil de suivi des dossiers en instance ?

Comment répondez-vous aux dossiers nécessitant une expertise juridique ?
Existe-t-il une traçabilité des dossiers sur internet ?

4.3.4 Procédure de contrôle des délais

Avez-vous mis en place des méthodes de prévention en incapacité ? Si oui lesquelles ?

4.3.5 Contrôle qualité

Quels sont les volumes actuellement en contentieux par type de garantie ?
Quelles sont vos procédures de traitement des contentieux ?

4.4 Assistance

Rapatriement en cas de problème de santé, maladie, blessure grave, décès du volontaire, décès d'un proche parent (ascendant descendant premier degré, conjoint, frères et sœurs domiciliés dans le même pays que le pays de domicile du volontaire), incarcération ou poursuites judiciaires.

4.4.1 Capacités de gestion

Nous vous demandons de présenter vos capacités de coordination avec les compagnies d'assistance ainsi que vos références **et compléter le tableau ci-dessous** :

Assistance - Rapatriement

| <i>TABLEAU DES GARANTIES</i> | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Rapatriement sanitaire | Frais réels | | |
| Frais de recherche et de secours | maxi 5 000 € | | |
| Recherche et envoi médicaments | Frais réels | | |
| Transmission de messages urgents | Frais réels | | |
| Retour anticipé en cas de décès d'un proche (proche = Père/Mère/Frère/Sœur/Enfants/Conjoints) | Billet A/R classe économique | | |
| Rapatriement du corps en cas de décès | Frais réels | | |
| Frais funéraires nécessaire au transport | maxi 1 500 € | | |
| Frais d'avocat à l'étranger | maxi 2 000 € | | |
| Avance de caution pénale | Maxi 15 000 € | | |
| Garanties Facultatives et/ou innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | Non | | |

4.5 Responsabilité civile vie privée

Dommages Corporels, Matériels et immatériels consécutifs ainsi que les frais de justice et de procès, honoraires d'expertises et d'avocats.

4.5.1 Capacité de gestion

Nous vous demandons de présenter vos capacités de coordination avec les compagnies d'assurances, vos références et compléter le tableau ci-dessous :

Assurances Responsabilité Civile vie privée

| <i>TABLEAU DES GARANTIES</i> | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Dommages Corporels | 4 500 000 € | | 0 € |
| Dommages Matériels | 1 000 000 € | | 100 € |
| Dommages Immatériels consécutifs | inclus dommages matériels | | 100 € |
| Dommages aux biens confiés | 3 000 € | | 200 € |
| Protection juridique - Recours | 3 000 € | | 200 € |
| | | | |
| Garanties facultatives | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |

5. Annexes

5.1 Annexe 1

Liste des 56 pays membres de l'OIF

| | | | |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| Albanie | Centrafrique | Grèce | Monaco |
| Andorre | Chypre | Guinée | Niger |
| Arménie | CF Belgique | Guinée Bissau | Roumanie |
| Belgique | Comores | Guinée équatoriale | Rwanda |
| Bénin | Congo | Haïti | Sainte Lucie |
| Bulgarie | Congo RD | Laos | Sao Tomé et principe |
| Burkina Faso | Côte d'Ivoire | Liban | Sénégal |
| Burundi | Djibouti | Luxembourg | Seychelles |
| Cambodge | Dominique | Madagascar | Suisse |
| Cameroun | Egypte | Mali | Tchad |
| Canada | Ex Rép Yougoslave de Macédoine | Maroc | Togo |
| Canada Nouveau Brunswick | France | Maurice | Tunisie |
| Canada Québec | Gabon | Mauritanie | Vanuatu |
| Cap-Vert | Ghana | Moldavie | Vietnam |

5.2 Annexe 2

Liste des Pays où seront déployés les volontaires de la 1^{ère} promotion

| | | | |
|--------------|--------|----------|---------|
| Bénin | Canada | Laos | Togo |
| Bulgarie | Egypte | Maurice | Vanuatu |
| Burkina Faso | France | Moldavie | Vietnam |
| Cambodge | Gabon | Roumanie | |
| Cameroun | Haïti | Sénégal | |

5.3 Annexe 3

Extraits de la Convention de volontariat qui régit les liens entre l'OIF et le volontaire

Page 5 : ARTICLE 3 : Obligations de l'OIF

3.1 Avant le départ :

Avant le départ du VOLONTAIRE, l'OIF s'engage à :

- Fournir au VOLONTAIRE l'ensemble des informations nécessaires à la connaissance de sa mission et de ses conditions d'exécution, notamment des conditions d'assurances applicables.

[...]

- Effectuer toutes les démarches nécessaires afin que le VOLONTAIRE soit couvert par une assurance minimale avant le départ dans le pays d'accueil et pour la seule durée du mandat. L'OIF déclare à cet effet souscrire une police couvrant le VOLONTAIRE en matière de maladie, accident, invalidité décès, rapatriement sanitaire, responsabilité civile vie privée.

L'OIF précise qu'elle ne sera aucunement responsable des frais engagés par le VOLONTAIRE en dehors de ceux spécifiés dans les conditions générales de sa police d'assurance.

Le VOLONTAIRE ne pourra faire prendre en charge par l'OIF ou son assureur des dépenses de santé correspondant à des soins de confort ou non exigés par l'urgence ou par un motif médical sans l'acceptation préalable de l'assureur de l'OIF (par exemple équipements médicaux, dentaires, auditifs ou optiques, prothèses, implants, chirurgie esthétique...)

Toute couverture supplémentaire à celle fournie par l'OIF est à la charge du VOLONTAIRE

Pages 10 et 11 : ARTICLE 7: Assurances

Le VOLONTAIRE bénéficiera dès son départ de son pays de résidence et pour la durée de son mandat, d'une couverture d'assurance de la part de l'OIF à laquelle il devra obligatoirement souscrire et qui couvrira les risques suivants :

- Maladie et accident
- Prévoyance
- Assistance - rapatriement sanitaire
- Responsabilité civile vie Privée.

L'OIF ne sera responsable d'aucun frais en dehors de ceux spécifiés dans les conditions générales de la police d'assurance souscrite par ses soins.

Toute couverture supplémentaire à celle fournie par l'OIF est à la charge du VOLONTAIRE.

Santé et frais médicaux :

Durant son mandat, les dépenses engagées par le VOLONTAIRE pour tout traitement médical prescrit par un médecin dûment habilité au séjour seront pris en charge par la compagnie d'assurance de l'OIF, sur remise de la part du VOLONTAIRE du formulaire de demande de remboursement afférent correctement rempli et signé.

Lesdits formulaires de demande de remboursements seront remis en plusieurs exemplaires au VOLONTAIRE à la signature de la présente convention, accompagnés d'un exemplaire de la police d'assurance souscrite par l'OIF.

Il appartient au VOLONTAIRE de se renseigner auprès de l'assureur et le cas échéant d'en informer l'OIF, en cas de doute, sur la prise en charge, ou non, de telle dépense de santé qu'il envisage de réaliser s'il n'entend pas en conserver la charge financière.

Situations particulières :

Dans les cas d'urgence touchant à la santé du VOLONTAIRE, l'évacuation ne pourra être effectuée que sur avis médical et avis de l'assureur dans les conditions fixées à la police d'assurance.

7.1. Maladie – Accident :

En cas de maladie ou d'accident durant l'exécution de son mandat, et s'il est admis à rester dans le pays d'accueil, le VOLONTAIRE continuera de percevoir son indemnité forfaitaire de subsistance et reprendra normalement son mandat au terme de sa convalescence.

Si l'interruption du mandat se prolonge au-delà de 30 jours, les indemnités journalières seront versées par l'assureur de l'OIF, conformément aux Conditions Générales et Particulières de ce dernier.

En cas d'impossibilité médicale de poursuivre le mandat, et notamment si le VOLONTAIRE n'a pas pu reprendre sa mission dans un délai de 45 jours, la présente convention pourra être rompue à l'initiative de l'OIF, laquelle assurera le rapatriement du VOLONTAIRE ainsi que l'indemnité forfaitaire de réinsertion au *prorata temporis*.

De ce fait, l'assureur de l'OIF ne versera les Indemnités journalières qu'à partir du 31^{ème} jour d'arrêt d'activité.

7.2. Maternité :

En cas de maternité de la VOLONTAIRE, et dès connaissance par cette dernière de son état, celle-ci s'engage à en informer l'OIF dans les plus brefs délais.

L'assurance souscrite par l'OIF prend alors en charge, dans les limites de ses conditions générales ci-après annexées, tous les soins de santé afférents, étant précisé que la VOLONTAIRE accepte d'être rapatriée dans son pays de résidence habituelle (celle indiquée dans la convention de volontariat) au plus tard avant le début du 7^{ème} mois de sa grossesse ; le mandat étant alors interrompu par anticipation.

Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire de réinsertion sera versée à la VOLONTAIRE au *prorata temporis*.

En outre, en cas de grossesse pathologique ou de grossesse nécessitant des soins particuliers ou le respect de prescriptions médicales spécifiques, la VOLONTAIRE accepte dès à présent son rapatriement immédiat dans son pays d'origine et la fin anticipée de son mandat, en s'engageant à se conformer aux prescriptions de l'assurance souscrite par l'OIF.

7.3. Décès du volontaire :

En cas de décès du VOLONTAIRE, l'assureur de l'OIF prendra en charge les dépenses relatives au rapatriement du corps et des effets personnels jusqu'à son pays d'origine et versera la prime d'assurance afférente aux personnes désignées par la police d'assurance et dans la limite des conditions générales du contrat d'assurance.

5.4 Annexe 4

Assurances Santé - Prestations au 1er Euro**TABLEAU DES GARANTIES**

| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Hospitalisations : Plafond annuel à préciser | | | |
| Honoraires, Frais de séjours | 100 % des frais réels | | |
| Forfait Hospitalier | 100 % des frais réels | | |
| Chambre Particulière | maxi 50 € par jour | | |
| Frais de transports médical (ambulance) | 100 % des frais réels | | |
| Chirurgie Ambulatoire | 100 % des frais réels | | |
| Règlement direct des frais d'hospitalisation | au-delà de 24 heures | | |
| Médecine Courante : Plafond annuel à préciser | | | |
| Consultation et Visite Généraliste | 100 % des frais réels | | |
| Consultation et Visite Spécialiste | 100 % des frais réels | | |
| Pharmacie et homéopathie | 100 % des frais réels | | |
| Actes d'auxiliaires Médicaux | 100 % des frais réels | | |
| Analyses et Imagerie Médicale | 100 % des frais réels | | |
| Kinésithérapie | 100 % maxi 50 €/acte | | |
| Soins Dentaires : Plafond annuel à préciser | | | |
| Soins conservateurs | 100 % maxi 1 000 € | | |
| Soins préventifs et bilan dentaire | 100 % maxi 500 € | | |
| Frais de prothèse dentaire | 100 % maxi 500 € | | |
| Implants | 100 % maxi 500 € | | |
| Frais d'Optique : Plafond annuel à préciser | | | |
| Consultation ophtalmologiste | 100 % des frais réels | | |
| Verres et montures | 100 % maxi 500 € | | |
| Autres Prothèses : Plafond annuel à préciser | | | |
| Petit matériel orthopédique | 100 % maxi 500 € | | |
| Prothèse orthopédique consécutive à accident | 100 % des frais réels | | |
| Maternité : Plafond annuel à préciser | | | |
| Soins pré natal jusqu'à la fin du 6 ^e mois de grossesse | 100 % des frais réels | | |
| Accouchement | 100 % des frais réels | | |
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Garanties facultatives | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |

Il est bien convenu que les plafonds annuels s'entendent par an et par bénéficiaire

Assurance Prévoyance

| TABLEAU DES GARANTIES | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Indemnités journalières : durée maximum | 365 jours | | |
| Suite à accident | 20 € | | 30 jours |
| Suite à maladie | 20 € | | 30 jours |
| Suite à maternité | 20 € | | 30 jours |
| | | | |
| Décès-Invalidité toutes causes | | | |
| Décès toutes causes | 30 000 € | | |
| Invalidité absolue et définitive toutes causes | 30 000 € | | |
| Décès accidentel | 45 000 € | | |
| Invalidité absolue et définitive accidentelle | 45 000 € | | |
| | | | |
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |

Assistance - Rapatriement

| TABLEAU DES GARANTIES | | | |
|--|------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Rapatriement sanitaire | Frais réels | | |
| Frais de recherche et de secours | maxi 5 000 € | | |
| Recherche et envoi médicaments | Frais réels | | |
| Transmission de messages urgents | Frais réels | | |
| Retour anticipé en cas de décès d'un proche (proche = Père/Mère/Frère/Sœur/Enfants/Conjoints) | Billet A/R classe économique | | |
| Rapatriement du corps en cas de décès | Frais réels | | |
| Frais funéraires nécessaire au transport | maxi 1 500 € | | |
| Frais d'avocat à l'étranger | maxi 2 000 € | | |
| Avance de caution pénale | Maxi 15 000 € | | |
| Garanties Facultatives et/ou Innovantes | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | Non | | |

Assurances Responsabilité Civile vie privée

| TABLEAU DES GARANTIES | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|-------------------|
| Prestations | Montants Minimaux | Montants Proposés | Franchises |
| Dommmages Corporels | 4 500 000 € | | 0 € |
| Dommmages Matériels | 1 000 000 € | | 100 € |
| Dommmages Immatériels consécutifs | inclus dommages matériels | | 100 € |
| Dommmages aux biens confiés | 3 000 € | | 200 € |
| Protection juridique - Recours | 3 000 € | | 200 € |
| Garanties innovantes | | | |
| | | | |
| Garanties facultatives | | | |
| | | | |
| Délégation de Gestion des Sinistres | | | |