

## **CAHIER DES CHARGES**

### **SUIVI DE LA SANTE DU PERSONNEL DE L'OIF ET DISPOSITIF DE BIEN ETRE AU TRAVAIL**



## Table des matières

<b>I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE (OIF) .....</b>	<b>3</b>
I.1. STATUT ET DROIT APPLICABLE.....	3
I.2. DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'EFFECTIF DE L'OIF .....	4
<b>II. CONTEXTE ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES .....</b>	<b>5</b>
II.1. CONTEXTE.....	5
II.2. OBJET DE L'APPEL D'OFFRES .....	5
II.3. MODALITÉS DE SOUMISSION .....	5
II.4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION POUR CHAQUE LOT .....	6
<b>III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR CHAQUE LOT.....</b>	<b>6</b>
III.1. LOT N°1 _ SUIVI DE LA SANTÉ DU PERSONNEL .....	6
III.1.1. VISITE MEDICALE D'EMBAUCHE AVEC DELIVRANCE D'UN BILAN D'APTITUDE.....	6
III.1.2. VISITE PERIODIQUE (TOUS LES DEUX ANS) AVEC DELIVRANCE D'UN BILAN D'APTITUDE.....	6
III.1.3. VISITE MEDICALE DE PRE-REPRISE ET DE REPRISE APRES UN ARRET DE TRAVAIL DE LONGUE DUREE .....	6
III.1.4. CONTROLE MEDICAL A LA DEMANDE DE L'ORGANISATION.....	7
III.1.5. VISITE MEDICALE A LA DEMANDE DU MEMBRE DU PERSONNEL.....	7
III.1.6. SENSIBILISATION ET CONSEILS AVANT LE DEPART EN EXPATRIATION .....	7
III.1.7. ORGANISATION DE CAMPAGNES DE VACCINATION AU SIEGE DE L'OIF.....	7
III.2. LOT N°2 _ ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIALE ET PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX .....	7
III.2.1. DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL ET DE PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX .....	7
III.2.2. SOUTIEN PSYCHOSOCIAL EN SITUATION DE CRISE.....	8
III.2.3. CONCILIATION DANS LE CADRE DE LA GESTION DE SITUATIONS DE CONFLIT AU TRAVAIL .....	8
III.3. LOT N°3 _ PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS : .....	9
III.4. SUIVI ET ÉVALUATION .....	10
III.4.1. LOT N°1 – SUIVI DE LA SANTE DU PERSONNEL : .....	10
III.4.2. LOT N°2 – ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL ET PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : .....	10
III.4.3. LOT N°3 – PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYES (ASSISTANCE SOCIALE).....	10
<b>IV. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA MISSION ET QUALIFICATIONS ATTENDUES DU PRESTATAIRE .....</b>	<b>10</b>
<b>IV.1. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA MISSION .....</b>	<b>10</b>
<b>IV.2. CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>11</b>
<b>IV.3. QUALIFICATIONS ATTENDUES DU OU DES PRESTATAIRE(S).....</b>	<b>11</b>

## I. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE (OIF)

L'Organisation internationale de la Francophonie est une organisation multilatérale fondée en 1970 regroupant actuellement 90 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.

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

Avec comme cibles prioritaires les femmes et les jeunes, elle déploie ses actions dans les domaines ci-dessous :

- La langue française, la diversité culturelle et linguistique ;
- La paix, la démocratie et les droits de l'Homme ;
- L'éducation et la formation ;
- Le développement durable et l'économie.

L'OIF dispose de plusieurs représentations extérieures, centres régionaux et organes subsidiaires :

- Quatre représentations auprès d'organisations internationales partenaires :
  - à Addis-Abeba, auprès de l'Union africaine et de la Commission économique pour l'Afrique des Nations unies (RPUA);
  - à Bruxelles, auprès de l'Union européenne (RPUE);
  - à New York et à Genève, auprès des Nations unies (RPNY et RPGV).
- Neuf représentations pour autant de zones géographiques :
  - à Antananarivo (Madagascar) pour l'océan Indien ;
  - à Beyrouth (Liban) pour le Moyen-Orient ;
  - à Bucarest (Roumanie) pour l'Europe centrale et orientale ;
  - à Hanoï (Vietnam) pour la zone Asie-Pacifique ;
  - à Port-au-Prince (Haïti) pour la Caraïbe et l'Amérique latine ;
  - à Libreville (Gabon) pour l'Afrique centrale ;
  - à Lomé (Togo) pour l'Afrique de l'Ouest, à Québec (Canada-Québec) pour les Amériques ;
  - à Tunis (Tunisie) pour l'Afrique du Nord.
- Trois centres régionaux :
  - Centre régional francophone pour l'Asie et le Pacifique à Ho Chi Minh Ville (Vietnam) ;
  - Centre régional francophone pour l'Europe centrale et orientale à Sofia (Bulgarie) ;
  - Centre régional francophone pour l'Afrique à Djibouti.
- Trois organes subsidiaires :
  - Le Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF) à Paris (France) ;
  - L'Institut de la Francophonie pour le Développement Durable (IFDD) à Québec (Québec) ;
  - L'Institut de la Francophonie pour l'Éducation et la Formation (IEF) à Dakar (Sénégal).

### I.1. Statut et droit applicable

L'OIF, en sa qualité d'Organisation intergouvernementale bénéficiant de priviléges et immunités, n'est pas soumise au droit national ni aux juridictions étatiques. L'Organisation est régie par son

propre cadre normatif, notamment, en ce qui concerne son personnel, par le Statut du personnel de l'OIF et ses directives d'application, ainsi que par les principes généraux du droit des organisations internationales et du droit de la fonction publique internationale.

## I.2. Données démographiques de l'effectif de l'OIF

A date, l'OIF compte 340 agents dans ses effectifs, répartis comme suit :

- 194 agents (soit 57 % de l'effectif total) sont affectés au Siège à Paris ;
- 146 agents sont affectés dans les Représentations Extérieures et les Organes subsidiaires.

### Répartition de l'effectif par tranche catégorie de personnel et lieu d'affectation :

Lieu d'affectation	Statutaire	Temporaire	Contractuel sur projet	Mis à disposition	Effectif total
Addis Abeba	12				12
Antananarivo	8		1		9
Beyrouth	5	1			6
Bruxelles	4				4
Bucarest	5				5
Dakar	13		9		22
Dieppe	1				1
Djibouti	4		1		5
Genève	7	1			8
Hanoï	11	1		1	13
Ho-Chi-Minh-Ville	2				2
Libreville	9	1			10
Lomé	9	1	1		11
New-York	4	2			6
Paris	155	32	6	1	194
Port-au-Prince	4				4
Québec	16	5			21
Sofia	2				2
Tunis	4	1			5
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>340</b>

### Répartition de l'effectif par tranche d'âge et genre :

Tranche d'âge	Femme	Homme	Effectif total
20-24	3	2	5
25-29	15	2	17
30-34	21	14	35
35-39	24	31	55
40-44	27	20	47
45-49	28	23	51
50-54	28	19	47
55-59	34	29	63
60-65	8	12	20
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>152</b>	<b>340</b>

## II. CONTEXTE ET OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

### II.1. Contexte

Soucieuse d'améliorer durablement la qualité de vie au travail de son personnel, l'Organisation internationale de la Francophonie souhaite recourir aux services d'un ou de plusieurs prestataires externes afin de veiller au bien-être des membres du personnel à travers trois volets complémentaires : **le suivi de la santé du personnel, l'accompagnement psychosocial et l'accompagnement social**.

Dans le cadre de sa politique de gestion des ressources humaines et en conformité avec la réglementation interne en vigueur relative à la santé et à la sécurité au travail, l'OIF s'engage à assurer un suivi médical adapté et régulier de son personnel. Cette démarche vise à garantir un environnement de travail sain et sécurisé en préservant la santé physique et mentale de ses ressources humaines et en favorisant leur épanouissement professionnel.

Compte tenu du caractère international de l'Organisation et de la diversité de ses implantations et de ses effectifs, l'OIF recherche une prestation distinctive capable d'offrir des services homogènes et de haute qualité, tout en prenant en compte les spécificités culturelles, linguistiques et réglementaires des contextes d'intervention.

A ce jour, l'Organisation est en partenariat avec un centre médical en charge des visites médicales d'embauche, périodiques et de reprise de travail pour le compte de son personnel. L'Organisation est également en partenariat avec un prestataire en charge de l'accompagnement psychosocial, la gestion psychosociale de crise ainsi que l'assistance sociale.

### II.2. Objet de l'appel d'offres

L'objectif est de mettre en place un dispositif couvrant les volets suivants :

1. le suivi de la santé du personnel ;
2. un dispositif d'accompagnement psychosocial confidentiel et accessible ;
3. un accompagnement social orienté vers la résolution des difficultés personnelles pouvant avoir un impact au travail.

Par le présent appel d'offres, l'OIF entend sélectionner un ou plusieurs prestataires disposant d'une expertise avérée, de garanties éthiques et de modalités opérationnelles permettant d'assurer une prise en charge de qualité, mesurable et adaptée aux besoins de l'Organisation et de son personnel.

Le prestataire retenu exercera sa mission en étroite collaboration avec le Service des ressources humaines (SRH), entité répondante du suivi de la santé des membres du personnel ainsi que de leur bien-être au travail.

### II.3. Modalités de soumission

Le présent appel d'offres est structuré en trois (03) lots distincts. Les prestataires intéressés ont la faculté de présenter une offre pour un ou plusieurs lots, selon leurs domaines d'expertise et capacités opérationnelles. Toutefois, **dans l'hypothèse où un même soumissionnaire se positionnerait sur plusieurs lots, il est expressément exigé que les propositions soient formulées de manière autonome pour chacun d'eux**. À ce titre, chaque lot devra faire l'objet d'une offre technique et d'une offre financière distinctes, indépendantes et complètes, **sans que la validité ou la pertinence de l'une ne soit conditionnée par l'attribution éventuelle d'un autre lot**.

## II.4. Périmètre d'intervention pour chaque lot

- ❖ Le périmètre d'intervention du lot n°1 se limite aux membres du personnel affectés au Siège à Paris. Les soumissionnaires pouvant offrir le service indiqué au lot n°1 dans les autres lieux d'implantation de l'Organisation indiqués ci-dessus, sont invités à l'indiquer. Cette information sera utile au-delà du présent appel d'offres, l'OIF cherchant à offrir des services au même standard pour l'ensemble des équipes dans ses différentes implantations.
- ❖ Le périmètre d'intervention du lot n°2 et du lot n°3 couvre l'ensemble du personnel quel que soit leur lieu d'affectation.

## III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR CHAQUE LOT

### III.1. Lot n°1 \_ Suivi de la santé du personnel

#### III.1.1. Visite médicale d'embauche avec délivrance d'un bilan d'aptitude

Cette visite permet d'évaluer l'état de santé du membre du personnel dès son entrée en fonction afin de s'assurer qu'il est apte à occuper le poste pour lequel il a été recruté. Le prestataire devra effectuer un ensemble d'examens médicaux adaptés aux risques spécifiques du poste et délivrer un bilan d'aptitude qui atteste de la capacité du membre du personnel à exercer ses responsabilités.

Étant donné que les postes au sein de l'OIF relèvent principalement de métiers en situation de bureau, la visite médicale d'embauche devra se limiter aux examens strictement nécessaires à l'évaluation de l'aptitude au poste. Le protocole attendu à titre indicatif est le suivant :

- **Entretien médical** : recueil des antécédents médicaux pertinents, traitements en cours et évaluation générale de l'état de santé ;
- **Examen clinique de base** : mesure de la tension artérielle et de la fréquence cardiaque, évaluation sommaire de l'appareil respiratoire, cardiovasculaire et locomoteur ;
- **Tests fonctionnels adaptés au travail sur écran** : vérification simple de l'acuité visuelle (de près et de loin) et dépistage d'éventuels troubles liés à l'usage intensif des écrans ; évaluation auditive ;
- **Évaluation ergonomique et prévention** : sensibilisation sur les postures de travail, l'organisation des pauses et la prévention des troubles musculosquelettiques.

Le prestataire dispose de la latitude pour proposer un protocole différent tant qu'il correspond à ce qui est strictement nécessaire pour apprécier l'aptitude médicale du personnel. Les examens non nécessaires à l'appréciation de l'aptitude médicale ne sont pas sollicités par l'Organisation.

#### III.1.2. Visite périodique avec délivrance d'un bilan d'aptitude

Le prestataire devra effectuer des visites médicales périodiques tous les quatre (4) ans pour garantir l'aptitude médicale des membres du personnel tout au long de leur parcours professionnel. Le protocole de la visite médicale périodique sera identique à celui de la visite médicale d'embauche. Au terme de la visite médicale périodique, le prestataire devra fournir un bilan d'aptitude.

#### III.1.3. Visite médicale de pré-reprise et de reprise après un arrêt de travail de longue durée

Dans le cadre de cette visite, le prestataire devra évaluer l'état de santé du membre du personnel après une période d'absence prolongée due à une maladie ou un accident. La visite de pré-reprise permettra de déterminer les éventuelles restrictions ou aménagements nécessaires à la reprise du travail ainsi que la capacité du membre du personnel à retrouver son poste dans de bonnes conditions.

### **III.1.4. Contrôle médical à la demande de l'Organisation**

L'Organisation peut solliciter un contrôle médical quant à la justification médicale de l'arrêt de travail déclaré par le membre du personnel et l'observation par ce dernier des recommandations médicales afférentes le cas échéant conformément au Statut du personnel de l'Organisation.

### **III.1.5. Visite médicale à la demande du membre du personnel**

À tout moment, un membre du personnel peut solliciter une visite médicale s'il ressent le besoin d'être suivi pour des raisons de santé qu'il considère être en relation avec son activité professionnelle.

### **III.1.6. Sensibilisation et conseils avant le départ en expatriation**

Avant le départ en expatriation, le membre du personnel doit bénéficier de conseils spécifiques sur les risques sanitaires dans le pays d'accueil ainsi que des informations sur les précautions à prendre pour sa santé. Cela inclut des recommandations sur la vaccination, la prévention des maladies tropicales ou infectieuses ainsi que des conseils relatifs à l'adaptation physique et psychologique à un environnement étranger, etc.

### **III.1.7. Organisation de campagnes de vaccination au siège de l'OIF**

A la demande de l'Organisation, le prestataire devra organiser des campagnes de vaccination au siège de l'Organisation à Paris, telles que la vaccination contre la grippe ou tout autre maladie contagieuse (exemple récent de la Covid19). Ces campagnes devront être accessibles à tous les membres du personnel travaillant au Siège de l'Organisation avec une communication claire sur les avantages et les contre-indications de la vaccination. Le prestataire devra fournir une solution dématérialisée pour gérer les inscriptions auxdites campagnes.

## **III.2. Lot n°2 \_ Dispositif d'accompagnement psychosocial**

L'OIF attend du prestataire retenu qu'il propose un dispositif intégré et structuré d'accompagnement psychosocial couvrant à la fois la prévention des risques psychosociaux, la gestion des crises et la résolution des conflits professionnels.

### **III.2.1. Dispositif d'accompagnement psychosocial et de prévention des risques psychosociaux**

Le prestataire devra assurer la mise en place d'un dispositif global de prévention et de soutien psychosocial accessible à l'ensemble du personnel de l'OIF, y compris celui affecté dans les Représentations extérieures et organes subsidiaires. Ce dispositif devra inclure les volets suivants :

- Accès à une ligne d'écoute confidentielle et anonyme, tenue par des psychologues qualifiés. Afin d'éviter l'engagement de frais supplémentaires liés aux communications téléphoniques internationales, le prestataire devra mettre à la disposition des membres du personnel affectés dans les Représentations extérieures et les organes subsidiaires un dispositif dédié, leur permettant de solliciter un rappel gratuit dans les meilleurs délais.

Le prestataire devra, en outre, indiquer clairement les plages horaires durant lesquelles la ligne d'écoute sera accessible. Les créneaux retenus devront permettre à l'Organisation d'assurer la disponibilité de la ligne d'écoute sur des plages horaires pertinentes pour l'ensemble du personnel dans les différents lieux d'affectation (voir page 4) en tenant compte des fuseaux horaires ;

Par ailleurs, l'accompagnement assuré par la ligne d'écoute devra, le cas échéant, être complété par un suivi personnalisé sous forme de consultations avec des psychologues, adaptées aux besoins de l'intéressé(e). Dans ce cadre, le prestataire précisera le nombre de consultations inclus par membre du personnel et par an, en l'intégrant dans un abonnement annuel forfaitaire, ou indiquera le coût applicable à toute consultation complémentaire de suivi.

- Canal de signalement : ladite ligne devra également constituer, le cas échéant, un canal de signalement confidentiel et sécurisé en matière de suspicion de harcèlement moral ou sexuel tel que le prévoit la Politique de prévention et de lutte contre toute forme de harcèlement de l'OIF. Pour ce faire, les psychologues qui tiennent la ligne d'écoute devront prendre connaissance de ladite Politique afin de pouvoir orienter et conseiller les plaignants sur les options et démarches possibles pour résoudre une situation donnée ;
- Plateforme digitale de ressources pédagogiques offrant au personnel de l'OIF un accès continu à divers supports de sensibilisation en lien avec la prévention des risques psychosociaux (RPS) et des troubles musculosquelettiques (TMS) : webinaires enregistrés, capsules vidéo, articles, infographies, outils d'auto-évaluation, tout autre support jugé pertinent ;
- En collaboration avec le SRH, définition d'une stratégie de communication interne dont le but de promouvoir les services mis à disposition du personnel et favoriser leur utilisation (mis à disposition de supports de communication diversifiés d'une manière périodique) ;
- Organisation périodique de campagnes de sensibilisation sur les RPS et les troubles musculosquelettiques (TMS), la qualité de vie au travail (QVT) et d'autres thématiques de santé et de bien-être au travail adaptées au contexte international de l'Organisation.
- Appui au Service des ressources humaines (SRH) et au Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) pour l'identification et l'évaluation des risques professionnels ;
- Au besoin, participation aux réunions du CHSCT, afin d'apporter une expertise technique et un appui aux travaux relatifs à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail ;
- Production de rapports trimestriels sur l'utilisation des services de bien-être ;
- Autres propositions complémentaires à valeur ajoutée pour l'Organisation.

### **III.2.2. Soutien psychosocial en situation de crise**

Durant et/ou à la suite d'un évènement traumatisant impactant le collectif et/ou les individus (catastrophe naturelle, guerre, attentat, troubles à l'ordre public, crise sanitaire, etc.), le prestataire devra être en mesure de déployer un dispositif de soutien immédiat d'accompagnement ciblé. Les prestations attendues incluent notamment :

- La mise en œuvre d'une ligne d'écoute tenue par des psychologues alertés spécifiquement de la situation ;
- La réalisation d'appels proactifs auprès des personnes les plus impactées (agents et, le cas échéant, leurs familles) ;
- La conduite de consultations individuelles et de débriefings collectifs, organisés sur site ou à distance ;
- La délivrance de conseils managériaux afin de soutenir les responsables dans la gestion de crise et dans l'accompagnement des équipes.

Le prestataire devra démontrer son aptitude à déployer cette prestation au bénéfice du personnel dans l'ensemble des lieux d'affectation et faire preuve de proactivité dans la veille informationnelle à ce sujet.

### **III.2.3. Conciliation dans le cadre de la gestion de situations de conflit au travail**

À la demande expresse de l'OIF, le prestataire pourra être amené à organiser des sessions de conciliation visant à prévenir, gérer et résoudre des situations de conflits professionnels.

- Ces sessions devront être conduites dans le respect des principes de neutralité, d'impartialité et de confidentialité.
- À l'issue de chaque mission, le prestataire devra produire un rapport circonstancié retraçant le déroulement des sessions, les résultats obtenus ainsi que les recommandations opérationnelles destinées à améliorer durablement le climat de travail.

### III.3. Lot n°3 \_ Programme d'aide aux employés (Assistance sociale) :

L'OIF souhaite mettre en place un dispositif d'assistance sociale à distance reposant sur une ligne d'écoute, destiné à accompagner les membres du personnel dans la gestion de situations personnelles ou professionnelles susceptibles d'impacter leur bien-être et leur performance au travail. Le prestataire retenu devra proposer un service confidentiel de conseils et d'accompagnement personnalisé, assuré par des professionnels reconnus, et accessible à l'ensemble du personnel, leur permettant de bénéficier d'un soutien dans diverses situations :

- Difficultés personnelles et familiales : problèmes conjugaux, séparation, divorce, décès, maternité, organisation de la garde d'enfants, prestations familiales ;
- Dépendance ou addiction : accompagnement et orientation vers des dispositifs adaptés ;
- Problèmes juridiques et financiers : aides à la gestion budgétaire, surendettement, assistance juridique et administrative ;
- Problèmes médicaux ou de santé : accidents du travail, maladies, invalidité, mutuelle, prévoyance, remboursement de frais médicaux ;
- Conciliation vie professionnelle / vie personnelle : organisation du travail, aménagement des horaires, équilibre vie personnelle-vie professionnelle ;
- Logement : recherche de logement, aide au montage de projet d'acquisition.

Le prestataire devra tenir compte du caractère international de l'OIF et de la diversité des lieux d'affectation de son personnel réparti sur plusieurs régions du monde. À ce titre, il lui appartiendra de réaliser, dans la mesure du possible, un travail de recherche et d'adaptation afin de fournir des conseils et orientations pertinents en tenant compte des spécificités locales (cadres sociaux, institutionnels et culturels) afin d'apporter des réponses concrètes et adaptées aux besoins exprimés par les membres du personnel. Aussi, afin d'éviter l'engagement de frais supplémentaires liés aux communications téléphoniques internationales, le prestataire devra mettre à la disposition des membres du personnel affectés dans les Représentations extérieures et les organes subsidiaires un dispositif dédié, leur permettant de solliciter un rappel gratuit dans les meilleurs délais.

En outre, le prestataire est appelé à concevoir un guide d'accueil destiné à faciliter l'installation des membres du personnel expatriés en France. Ce guide devra contenir des informations pratiques relatives à la recherche de logement, aux principales démarches administratives (ouverture d'un compte bancaire, démarches fiscales, etc.), ainsi qu'à la scolarisation des enfants et aux possibilités de garde. Il pourra également inclure des conseils liés à l'intégration culturelle et sociale (découverte des services publics, accès aux transports, vie quotidienne) et mettre à disposition une liste de contacts utiles (associations, services d'urgence, organismes publics et prestataires privés de confiance). L'objectif de ce guide sera d'accompagner les nouvelles recrues affectées au Siège de l'OIF dans leur adaptation, de réduire les difficultés liées à leur installation et de favoriser leur bien-être ainsi que celui de leurs familles. Le prestataire devra chiffrer distinctement le coût associé à l'élaboration de ce guide d'accueil. L'OIF sera sensible à la capacité des soumissionnaires à proposer en sus d'un document écrit, un support vidéo téléchargeable sur l'intranet de l'OIF.

Par ailleurs, il est rappelé que, du fait de son statut d'Organisation internationale, l'OIF n'est pas soumise à la réglementation sociale française et ne relève pas du Code du travail français. Elle dispose de son propre cadre juridique interne qui s'impose à l'ensemble de ses agents et de ses relations contractuelles. Le prestataire devra donc intégrer cette spécificité institutionnelle dans l'exécution de sa mission, en veillant à adapter ses pratiques et ses recommandations à la nature particulière de l'Organisation.

### **III.4. Suivi et évaluation**

Afin de garantir la qualité, la traçabilité et la transparence dans l'exécution des prestations, l'OIF attend du prestataire qu'il mette en place un dispositif de suivi et d'évaluation spécifique à chaque lot.

#### **III.4.1. Lot n°1 – Suivi de la santé du personnel :**

Le prestataire devra assurer un suivi digitalisé des visites médicales comprenant la planification, le suivi des échéances et l'archivage des bilans, dans le strict respect de la confidentialité. Le livrable attendu est le suivant : un rapport annuel consolidé incluant notamment :

- le nombre total de visites effectuées sur l'année, ventilées par type (embauche, périodique, reprise/pré-reprise, contrôle à la demande, etc.) ;
- le taux de réalisation des visites prévues par rapport aux effectifs concernés ;
- le nombre de collaborateurs vaccinés dans le cadre d'une campagne de vaccination,
- etc.

#### **III.4.2. Lot n°2 – Accompagnement psychosocial et prévention des risques psychosociaux :**

Le prestataire devra fournir un rapport périodique afin d'évaluer l'utilisation et l'impact des services proposés, tant en prévention qu'en gestion de crise et résolution des conflits. Les livrables attendus sont les suivants :

- un rapport trimestriel présentant le nombre de sollicitations reçues via la ligne d'écoute (anonymisé et ventilé par grandes thématiques), le taux d'utilisation des ressources disponibles sur la plateforme digitale ainsi que le taux de participation aux campagnes de sensibilisation réalisées. Les rapports doivent garantir l'anonymat des utilisateurs des services ;
- un rapport annuel de synthèse incluant une analyse notamment qualitative et des recommandations opérationnelles visant à améliorer la prévention des risques psychosociaux et la qualité de vie au travail.

#### **III.4.3. Lot n°3 – Programme d'aide aux employés (Assistance sociale)**

Le prestataire devra rendre compte de la mise en œuvre du dispositif d'assistance sociale et de son utilisation par les membres du personnel. Les livrables attendus sont les suivants :

- un rapport trimestriel présentant le nombre et la nature des sollicitations enregistrées (anonymisées et classées par grandes thématiques : difficultés familiales, logement, finances, santé, etc.), les solutions ou orientations apportées, les éventuelles limites rencontrées liées aux contextes locaux ;
- un rapport annuel de synthèse incluant une évaluation de l'efficacité du dispositif, une analyse des problématiques récurrentes et des recommandations en matière d'amélioration continue.

## **IV. MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA MISSION ET QUALIFICATIONS ATTENDUES DU PRESTATAIRE**

### **IV.1. Modalités d'exécution de la mission**

- Lot n°1 : les prestations seront réalisées principalement dans les locaux du prestataire et ponctuellement au Siège de l'OIF (campagne de vaccination par exemple) ;

- Lot n°2 : les prestations seront réalisées principalement à distance ou ponctuellement au siège de l'OIF (sessions de conciliation, certaines campagnes de sensibilisation, etc.) ou, le cas échéant, sur site de l'événement ;
- Lot n°3 : les prestations seront réalisées principalement à distance ou dans les locaux du prestataire ;
- Un contrat-cadre distinct sera conclu pour chaque lot, avec une durée de validité d'un an ;
- Toutefois, si un même soumissionnaire se voit attribuer deux lots ou plus, un seul contrat-cadre global sera établi pour l'ensemble des lots remportés ;
- Le contrat-cadre est susceptible d'être reconduit ;
- Il convient de noter que les services afférents à chaque lot devront être fonctionnels et prêts à l'emploi au plus tard le **15 mars 2026**.

## IV.2. Confidentialité

Le prestataire s'engage à garder confidentielles et à ne pas divulguer ou communiquer à quiconque les informations reçues de l'OIF pour la réalisation de sa prestation y compris sur la ressource pédagogique utilisée si cette dernière est la propriété de l'OIF.

Cette confidentialité sera maintenue pendant toute la durée du contrat-cadre et cinq (5) années après son expiration.

En outre, le prestataire s'engage à garder strictement confidentielle toute autre information non connue encore publiquement dont il aura eu connaissance à l'occasion de la réalisation des prestations.

Les dispositions du présent paragraphe demeureront en vigueur tant que lesdites informations seront confidentielles pour l'OIF.

## IV.3. Qualifications attendues du ou des prestataire(s)

Le ou les prestataires retenus devront justifier de compétences et d'expériences avérées en lien direct avec la nature des prestations attendues.

### Compétences communes à l'ensemble des lots :

- Expérience confirmée dans l'accompagnement des organisations en matière de santé, de prévention et de bien-être au travail, idéalement dans des environnements multiculturels et internationaux (la connaissance du fonctionnement et des spécificités des organisations internationales intergouvernementales serait un atout pour le prestataire) ;
- Capacité à garantir la confidentialité absolue des informations et données traitées, notamment celles à caractère médical, social ou psychosocial ;
- Excellentes compétences relationnelles et interculturelles, permettant d'interagir avec un personnel diversifié réparti sur plusieurs régions du monde ;
- Aptitude à produire des rapports de suivi et d'évaluation clairs, détaillés et adaptés aux besoins de l'Organisation ;
- Démonstration de votre engagement en matière de RSE et de développement durable, en présentant des éléments attestant (certifications, labels...) de vos pratiques environnementales, sociales et éthiques.

### Compétences spécifiques par lot :

- **Lot 1 – Suivi de la santé du personnel** : expertise médicale en santé au travail, habilitation par les autorités étatiques à assurer des diligences médicales (conseil de l'ordre des médecins, etc.) à conduire des visites médicales d'aptitude, capacité à organiser des campagnes de vaccination et à fournir des conseils sanitaires adaptés aux contextes d'expatriation.
- **Lot 2 – Accompagnement psychosocial et prévention des risques psychosociaux** : expérience avérée en psychologie du travail, en prévention des risques psychosociaux et en gestion de crises collectives, ainsi qu'en animation de dispositifs de sensibilisation (webinaires, ateliers, plateformes digitales).

- **Lot 3 – Programme d'aide aux employés (Assistance sociale)** : expertise en accompagnement social et conseil aux salariés sur des problématiques complexes (juridiques, financières, familiales, logement, santé), avec une capacité démontrée à adapter les solutions proposées aux spécificités locales des différents pays d'affectation.