

**Objet : Appel d'offres international N°AO 09/2025 SUIVI DE LA SANTE DU PERSONNEL DE L'OIF ET DISPOSITIF DE BIEN ETRE AU TRAVAIL**

**Questions/Réponses n° 1**

**Questions N° 1 : Indicateurs de performance des prestations par lot**

**Réponses N° 1 :**

*Lot n°1 Suivi de la santé du personnel*

- Nombre total de visites médicales réalisées sur la période de référence, ventilées par type ;
- Taux de réalisation des visites obligatoires par rapport aux effectifs concernés ;
- Délais moyens de prise de rendez-vous par type de visite ;
- Délais moyens de transmission des bilans d'aptitude après réalisation des visites ;
- Taux de participation aux campagnes de vaccination ;
- Qualité des livrables fournis ;
- Qualité et conformité des protocoles médicaux proposés au regard des exigences du cahier des charges ;

Respect strict des obligations de confidentialité et de protection des données de santé

*Lot n°2 – Accompagnement psychosocial et prévention des risques psychosociaux*

- Nombre de sollicitations reçues via la ligne d'écoute ;
- Délai de réponse de la ligne d'écoute ;
- Délai de disponibilité du psychologue de la ligne d'écoute
- Taux d'utilisation de la plateforme digitale de ressources pédagogiques ;
- Nombre de consultations de suivi réalisées ;
- Taux de participation aux campagnes de sensibilisation, webinaires et actions collectives ;
- Qualité des actions de prévention et de sensibilisation mises en œuvre ;
- Qualité de l'accompagnement proposé (écoute, orientation, suivi), appréciée à travers l'analyse qualitative des rapports ;
- Pertinence des analyses de tendances et des recommandations formulées dans les rapports trimestriels et annuels.

*Lot n°3 – Programme d'aide aux employés (assistance sociale)*

- Nombre de sollicitations enregistrées, ventilées par grandes catégories de besoins (famille, logement, finances, santé, juridique ...) ;
- Délais moyens de prise en charge et de rappel des agents, notamment ceux affectés dans les représentations extérieures ;
- Nombre d'orientations ou de solutions concrètes proposées ;
- Taux d'utilisation du dispositif par le personnel ;
- Pertinence et adéquation des conseils et orientations apportés au regard des différents contextes locaux ;
- Capacité du prestataire à adapter ses réponses aux spécificités du statut du personnel de l'OIF ;
- Qualité et clarté des livrables produits (rapports trimestriels, rapports annuels, guide d'accueil).

#### **Questions N° 2 : Disponibilité de la ligne d'écoute psychosociale**

**Réponses N° 2 :** La ligne d'écoute psychosociale devra être accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin de garantir un accès effectif à l'ensemble du personnel de l'OIF, quels que soient les fuseaux horaires des lieux d'affectation.

#### **Questions N° 3 : Audits ou certifications en matière de confidentialité et de protection des données**

**Réponses N° 3 :** L'OIF se réserve le droit de réaliser des audits pour vérifier le respect des obligations de confidentialité et de protection des données sensibles. Par ailleurs, le soumissionnaire devra démontrer, dans son offre, sa capacité à garantir la confidentialité absolue des informations traitées ainsi que le respect des obligations applicables en matière de protection des données personnelles, notamment celles prévues par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et par les bonnes pratiques en la matière.

#### **Questions N° 4. Calendrier de mise en œuvre des dispositifs**

**Réponses N° 4:** L'ensemble des dispositifs et prestations relevant des différents lots devront être pleinement opérationnels au plus tard le 15 mars 2026. Un déploiement progressif par lot n'est pas envisagé ; la date précitée constitue une exigence contractuelle.