JEUX DE LA FRANCOPHONIE
JEUNESSE, ARTS ET SPORTS

CAHIER DES CHARGES
DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE
Assurance et prévoyance

ORGANISATION INTERNATIONALE DE la francophonie

SOMMAIRE

I ▶ INTRODUCTION 1

Les garanties principales d'une assurance Événement multirisque 1

1. Responsabilité civile organisateur 1
2. Dommages aux biens 1
3. Assurance des personnes (prévoyance) 2
4. Annulation 2
5. Garantie d'assistance 3
6. Garanties complémentaires spécifiques 3

II ▶ ASSURANCE ET PRÉVOYANCE 4

1. Tâches de la commission Assurance et prévoyance 4
2. Outils 4
3. Méthodologie 5

III ▶ L'APPEL D'OFFRES 6

1. Rédaction de l'appel d'offres 6
2. Rédaction du cahier des charges technique 6
3. Rétroplanification 7
4. Ouverture des plis « Offres techniques » 7
5. Ouverture des plis « Offres financières » 8

IV ▶ ANNEXES 9

Modèle d'appel d'offres 9

1. Introduction 10
2. Clauses générales 11
3. Clauses particulières 13

Modèle de cahier des charges technique 18

I ▸ INTRODUCTION

Organiser un événement international tel que les Jeux de la Francophonie est une tâche générant de nombreuses et lourdes responsabilités.
Chaque manifestation est soumise à des risques plus ou moins importants, avec des incidences financières souvent conséquentes.
L'assurance Événement est, dès lors, absolument nécessaire.

Reste à savoir comment bien choisir cette assurance en définissant très précisément les critères sur lesquels se baser.

Quelles sont les garanties et à quoi doit-on rester attentif pour faire le bon choix :

- Quelles sont les garanties d'une assurance Événement ?
- Quels sont les critères de choix d'une assurance Événement ?
- Qui peut souscrire à une assurance d'organisateur événementiel ?

Une assurance Événement est un contrat multirisque, qui couvre l'organisateur contre de très nombreux risques inhérents à l'événement lui-même, aussi bien avant que pendant celui-ci ou lors du démontage. La couverture peut être souscrite par n'importe quelle entreprise ou organisation pour son compte et/ou pour le compte d'autrui.

La souscription d'un tel contrat incombe au Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF) de l'État ou du gouvernement organisateur.

Les garanties principales d'une assurance Événement multirisque

1. Responsabilité civile organisateur

La garantie responsabilité civile organisateur (RCO) a pour objet de prendre en charge toutes les réclamations et actions qui pourraient être intentées contre l'organisateur par un participant, un partenaire, un employé, un bénévole, un invité ou un spectateur. Dans ce cas, c'est l'assureur qui prendra en charge la défense des intérêts de l'organisateur et procédera à l'indemnisation de la ou des victimes de l'événement, si nécessaire. Les risques couverts par la RCO pourront comporter la garantie des dommages corporels, matériels ou immatériels subis par une victime, les dommages consécutifs, les dommages aux biens (bâtiments, matériel, marchandises) mis à disposition, confiés ou loués et dont l'organisateur n'est pas propriétaire. Il sera indispensable de vérifier que le montant de la garantie de base soit fixé à environ 10 millions d'euros.

2. Dommages aux biens

Cette dénomination comporte les assurances incendie, vol, vandalisme, dégât des eaux, tempête, ouragan, cyclone de tous les biens propriétés certaines de l'organisateur.

Les biens appartenant aux tiers (gouvernements, communes, clubs sportifs locaux, compétiteurs, entraîneurs, médias, etc.) et mis à disposition, loués ou confiés relèvent de la garantie RCO au titre des « biens confiés ».

Cet élément de garantie inclut également l'assurance automobile pour les véhicules propriétés certaines du CNJF ou de l'État ou gouvernement organisateur, dès lors que ces véhicules ne bénéficient pas déjà d'une assurance idoine. On entend par véhicule tout matériel automoteur et autoporteur.

Sont exclus de cette garantie les véhicules loués par des sociétés de location ou les véhicules de l'État ou gouvernement organisateur faisant l'objet d'un contrat Flotte automobile.

Pour cette garantie, il conviendra de connaître le montant des valeurs regroupées en un seul lieu ou contigu (bâtiment et contenu dudit bâtiment) pour définir le montant de la garantie dommages aux biens.
Pour les œuvres d'art, il sera nécessaire, également de définir un montant de garantie forfaitaire pour les

œuvres des artistes, par exemple de l'ordre de 3 000 à 5 000 € par œuvre, et de communiquer cette valeur aux artistes compétiteurs afin qu'ils prennent leurs dispositions auprès de leur propre assureur s'ils souhaitent une garantie plus importante.

La communication du CNJF à ce sujet auprès des artistes est impérative afin d'éviter tout litige ou réclamation inappropriée en cas d'incident concernant une œuvre (vol, vandalisme, bris, dégâts des eaux etc.).

3. Assurance des personnes (prévoyance)

Cet élément de garantie concerne uniquement les compétiteurs (sportifs ou artistes) en matière de prévoyance. Elle est couramment dénommée « garanties contractuelles » par les assureurs internationaux francophones. Certains pays ont largement légiféré et ont rendu cette assurance obligatoire pour les fédérations et clubs sportifs, avec des montants de garantie prédéfinis afin de ne pas créer de jurisprudence sur la base de réclamations exorbitantes et de ne pas grever le budget, parfois modeste, des clubs sportifs. Il est vivement recommandé d'intégrer le rapatriement dans cette assurance et de prévoir un montant minimum raisonnablement élevé au titre des garanties décès, risque d'invalidité, capital santé, frais dentaires et frais d'optique.

4. Annulation

La garantie annulation permet de sécuriser les frais engagés pour l'organisation des Jeux par le CNJF, les sponsors et l'État ou gouvernement organisateur.
L'indisponibilité des locaux ou du matériel par suite de destruction accidentelle, de l'impossibilité d'acheminement du matériel, de la carence dans la fourniture du courant électrique, d'une grève, d'une interdiction administrative de dernière minute et de tant d'autres imprévus peut entraîner l'annulation pure et simple de la manifestation.

Une extension de garantie intempéries pourra également être demandée pour inclure des conditions climatiques inappropriées ou la destruction des locaux consécutive à un événement climatique.
La garantie annulation a pour objet le remboursement des frais engagés irrécupérables.

Les assureurs devront connaître avec précision le montant de la garantie : il conviendra donc de bien quantifier les frais de fonctionnement irrécupérables en cas d'annulation : locations, salaires et charges salariales, frais de communication, etc.

Les frais non engagés avant la manifestation ne seront pas forcément à inclure dans le montant de la garantie. Concernant la sponsorisation (ou parrainage), il faudra vérifier les contrats des sponsors (parrains ou mécènes) afin d'identifier les obligations faites au CNJF ou à l'État ou gouvernement organisateur en matière de remboursement.

Le CNJF et l'État ou gouvernement organisateur auront donc la tâche de définir avec précision le montant de frais irrécupérables afin de fixer le montant de la garantie, sachant que l'assiette de cotisation des assureurs dépend essentiellement de ce montant de garantie et du lieu de la manifestation.

5. Garantie d'assistance

La garantie d'assistance est uniquement destinée aux : organisateurs, salariés, bénévoles, arbitres, juges, techniciens, consultants, invités et personnalités.

Les compétiteurs et leurs accompagnants ne bénéficient de la garantie d'assistance que par le biais de leurs délégations.

Il est primordial que le CNJF informe chacune des délégations de l'obligation de prendre une assurance Assistance pour leurs compétiteurs, car chaque pays fixe ses propres exigences en la matière.

Afin d'éviter tout contentieux ou litige au cours de la manifestation, le CNJF devra exiger de chaque délégation une attestation d'assurance Assistance.

Cette mesure permettra d'éviter des réclamations abusives ou la prise en charge de soins non liés à la manifestation qui auraient pour conséquence d'alourdir le budget.

6. Garanties complémentaires spécifiques

Les garanties complémentaires spécifiques peuvent être proposées par les assureurs dans le cadre de l'innovation et/ou de l'amélioration des prestations. Elles n'ont aucun caractère obligatoire et le CNJF doit exercer son libre arbitre pour la sélection de ces extensions de garanties éventuelles.

II ▸ ASSURANCE ET PRÉVOYANCE

1. Tâches de la commission Assurance et prévoyance

Une commission Assurance et prévoyance devra être mise en place par le CNJF pour centraliser les informations et rédiger un appel d'offres et un cahier des charges technique. Il lui appartiendra de diffuser ledit appel d'offres et le cahier des charges technique auprès des assureurs du pays organisateur, mais également auprès de grands courtiers internationaux francophones. Plus nombreuses seront les offres, mieux seront évalués les prix.

La commission aura également pour tâche de procéder au dépouillement des offres techniques et de déterminer quelle est la proposition la plus adaptée, en prenant soin de bien vérifier les garanties, les franchises et les exclusions de garanties. Il sera nécessaire de définir une grille de notation en fonction de ces seuls critères, avec une note plancher pour passer au deuxième stade d'étude : l'analyse financière des offres. Seules les offres des soumissionnaires ayant atteint la note plancher pourront passer au deuxième stade.

La commission veillera également à la définition des personnes assurées figurant sur les offres, à savoir :

- Les organisateurs et les membres du CNJF ;
- Les salariés, les bénévoles et toutes les personnes participant à l'encadrement des Jeux, quel que soit leur statut ;
- Les délégations participantes, artistes et sportifs, entraîneurs et accompagnateurs ;
- Les juges et les arbitres ;
- Les invités officiels du Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF) et de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), ainsi que ceux du CNJF et de l'État ou gouvernement organisateur ;
- Les représentants des médias et tous les prestataires de service ;
- Les membres des services de sécurité et des services médicaux.

La commission vérifiera que le patrimoine, les locaux, les infrastructures et tous les biens matériels nécessaires aux Jeux, y compris les œuvres des artistes concurrents, soient bien intégrés dans les garanties Dommages aux biens ou dans la garantie responsabilité civile locative.

2. Outils

Au regard de la complexité de la rédaction de l'appel d'offres et du cahier des charges technique, un modèle est fourni en annexe du présent cahier des charges pour faciliter le travail de la commission. Il conviendra de l'adapter aux différentes réglementations et aux dispositions légales du pays organisateur.

À défaut de connaissance ou de maîtrise particulière de l'assurance Événement, la commission s'adjoindra les services d'un consultant ou d'une consultante spécialiste de la question pour une assistance technique. Néanmoins, seuls les membres de la commission auront la capacité de noter les offres, tant techniques que financières.

Le spécialiste ou la spécialiste assistera la commission pour les différentes missions de celle-ci, à savoir :

- Vérification de la conformité administrative et légale de la situation de chacun des soumissionnaires (immatriculation, agrément professionnel, situation financière, situation fiscale et sociale, attestation d'assurance Responsabilité civile professionnelle, inscription au registre des professionnels de l'assurance éventuel ainsi que tout document déclaré obligatoire par la législation du pays organisateur, etc.) ;
- Ouverture des plis techniques et analyse des offres : vulgarisation des termes techniques, explication des différentes définitions des garanties, des franchises et des exclusions, vérification des éventuelles non-conformités techniques entre les conditions particulières et les conditions générales des offres. Aide à la notation des offres techniques.
- Ouverture des plis financiers et analyse des offres : vérification des prix hors taxes ou toutes taxes comprises, vérification des coûts additionnels éventuels des soumissionnaires et aide à la notation des offres financières.

Le spécialiste ou la spécialiste livrera, sous sa seule responsabilité, un rapport de conformité définitif permettant la passation du marché avec le soumissionnaire ou la soumissionnaire retenu.

Il ou elle contrôlera également la conformité du ou des contrats définitifs par rapport à l'offre retenue et rédigera, sous sa seule responsabilité, un compte rendu de conformité des contrats.

3. Méthodologie

Compte tenu de la complexité de la mise en place du programme d'assurance des Jeux de la Francophonie et, parfois, de l'opacité des offres des assureurs, du jargon professionnel utilisé, de la législation et de la réglementation du pays et, enfin, de la diversité et du périmètre des garanties (responsabilité civile, dommages aux biens, annulation, assistance, frais de santé et prévoyance, etc.), il est vivement recommandé d'appliquer la méthodologie suivante :

1. Création d'une commission Assurance et prévoyance ;
2. Nomination d'un président ou d'une présidente de la commission ;
3. Constitution de la commission avec des agents du CNJF ayant des connaissances ou une formation en assurance, juristes en droit du pays organisateur, juristes en droit du code du travail ou encore agents formés au commerce ou au marketing ;
4. Planification du travail (cf. Rétroplanification) ;
5. Désignation d'un agent ou d'une agente de liaison (avec le CNJF et le CIJF) chargé des comptes rendus ;
6. Recherche ou appel d'offres simplifié pour la désignation d'un consultant ou d'une consultante spécialiste en assurance ;
7. Préparation à la rédaction de l'appel d'offres et du cahier des charges technique en conformité avec la législation du pays organisateur ;
8. Correction, modification et validation de l'appel d'offres et du cahier des charges technique par le consultant ou la consultante spécialiste ;
9. Diffusion de l'appel d'offres auprès des assureurs représentatifs du pays organisateur et de grands courtiers internationaux francophones.

III ▸ L'APPEL D'OFFRES

1. Rédaction de l'appel d'offres

L'appel d'offres (cf. exemple en annexe) doit obligatoirement comporter les éléments suivants :

- Désignation de l'organisme contractant (CNJF)
- Référence et objet de l'appel d'offres
- Clauses générales définissant :
  - Les règles applicables à cet appel d'offres ;
  - Les conditions de la présentation de l'offre (papier, numérique, ou papier et numérique) ;
  - Les coordonnées du membre de la commission responsable de l'appel d'offres et son adresse électronique ;
  - La date limite de dépôt des offres ;
  - Les conditions légales, financières, fiscales et sociales exigées des soumissionnaires pour pouvoir présenter leurs offres ;
  - Toute disposition régissant l'appel d'offres telles que les prestations supplémentaires, les conditions de résiliation par le CNJF, la confidentialité, la propriété pleine et entière de l'appel d'offres et des offres des soumissionnaires ;
  - La durée de validité des offres ;
  - Les conflits d'intérêts (le consultant ou la consultante spécialiste en assurance ne pourra pas être soumissionnaire ni avoir des relations d'intérêt avec un soumissionnaire ou une soumissionnaire) ;
  - La gestion des différends et la désignation d'une commission arbitrale ou, à défaut, la désignation d'un tribunal du pays organisateur.
- Clauses particulières définissant :
  - La présentation du contractant et celle de la manifestation ;
  - Un historique simplifié des Jeux de la Francophonie ;
  - Le nombre de participants (artistes et sportifs, entraîneurs et accompagnateurs, organisateurs, salariés et bénévoles, services de sécurité et services médicaux, invités de l'OIF, du CIJF et du CNJF, personnalités invitées par l'État ou gouvernement organisateur, etc.) ;
  - Les garanties demandées pour la manifestation ;
  - Les principes fondamentaux ;
  - La méthodologie d'évaluation des offres techniques et financières, avec les critères de sélection et le système de notation.

2. Rédaction du cahier des charges technique

Le cahier des charges technique (cf. exemple en annexe) doit impérativement comporter les éléments suivants :

- Les informations générales telles que l'identité du soumissionnaire ou de la soumissionnaire, ses données financières, informatiques, géographiques et l'engagement des prestataires ;
- Le détail des garanties responsabilité civile organisateur, avec les montants de garantie, les franchises et les exclusions générales ;
- Le détail des garanties dommages aux biens pour les sites en propriété, en location ou mis à disposition ainsi qu'aux biens appartenant aux sportifs, aux entraîneurs, aux artistes, aux représentants des médias et aux invités, avec les montants de garantie, les franchises et les exclusions générales ;
- Le détail des prestations en assurance prévoyance, soins médicaux, garantie prévoyance contractuelle pour les sportifs et les artistes avec leurs montants garantis, les franchises et les exclusions générales ;
- Le détail des garanties annulation, avec le montant de l'engagement financier de l'État ou gouvernement organisateur, du CIJF, du CNJF ou de tout autre organisme financier pour l'organisation de la manifestation.

- Le détail des garanties complémentaires éventuellement demandées, telles que l'assistance rapatriement, l'indisponibilité des personnes clés, etc. ;
- Le cahier des charges technique comportera également un questionnaire/proposition dans lequel figureront toutes les informations nécessaires à la cotation de l'événement par l'assureur, telles que :

  - Date de la manifestation ;
  - Nombre de participants ;
  - Nature des sports et activités culturelles ;
  - Nombre de sites (stades, salles omnisports, centres d'hébergement, etc.) ;
  - Utilisations de gradins, tribunes ou planchers démontables et leurs capacités d'accueil respectives ;
  - Utilisation des voies publiques ou lieux ouverts à la circulation ;
  - Utilisation de feux d'artifices et leur budget.

Les soumissionnaires auront la possibilité de joindre directement par courriel le membre de la commission chargé de répondre à toutes les questions complémentaires nécessaires à la cotation de l'événement.

3. Rétroplanification

M-11	M-10	M-9	M-8	M-7 / M-6
Mise en place de la commission Assurance et prévoyance	Recherche ou appel d'offres simplifié pour désigner un consultant ou une consultante spécialiste	Rédaction de l'appel d'offres	Vérification et correction de l'appel d'offres	Étude par les assureurs

M-5 / M-4	M-3	M-2	M-1	JEUX	M+1
Ouverture des plis techniques et financiers	Attribution/ notification du marché	Édition des contrats	Signature des contrats		Gestion des sinistres

4. Ouverture des plis « Offres techniques »

Les offres techniques ne doivent en aucun cas contenir des données de nature financière, à l'exception des montants des garanties, des montants des franchises et éventuellement des montants des plafonds de garantie.

Les offres techniques sont un ensemble de documents décrivant les solutions proposées ou préconisées par les soumissionnaires selon les modalités définies dans le cahier des charges technique.

L'ensemble des documents du dossier de réponse doit être paraphé ainsi que l'appel d'offres et le cahier des charges technique, qui seront parties intégrantes du ou des contrats définitifs.

Les soumissionnaires seront invités à apporter des suggestions ou innovations permettant d'améliorer l'efficacité, le service ou la qualité de la prestation, et cela, tout en respectant scrupuleusement les données prescrites dans l'appel d'offres.

La commission Assurance et prévoyance procédera à l'ouverture des plis « Offres techniques » en séance plénière, le cas échéant avec l'assistance du consultant ou de la consultante spécialiste en assurance. Un ou une secrétaire de séance sera désigné.

Une grille de notation technique aura été élaborée avec, si besoin, le concours du consultant ou de la consultante spécialiste, et ce afin de garantir l'impartialité nécessaire à l'analyse des offres.

5. Ouverture des plis « Offres financières »

Les offres financières sont un ensemble de documents précisant le coût, toutes taxes comprises, des prestations proposées ainsi que les frais d'acquisition et de gestion éventuels.

Si des options ou des suggestions sont proposées par les soumissionnaires, ces options ou suggestions devront faire l'objet d'une tarification séparée, toutes taxes comprises.

Les offres financières devront comporter obligatoirement les informations par poste de garantie (responsabilité civile organisateur, responsabilité civile locative, dommages aux biens, annulation, assistance, frais de santé et prévoyance, etc.).

La commission procédera à l'ouverture des plis « Offres financières » en séance plénière et définira la note financière tel que précisé dans les clauses particulières de l'appel d'offres. Un ou une secrétaire de séance sera désigné.

Les offres financières des soumissionnaires pourront inclure une remise au titre de « partenariat », en contrepartie de la visibilité offerte pendant l'événement et de la dénomination « assureur officiel des [adjectif numéral ordinal] Jeux de la Francophonie ». Une entente tripartite CIJF/CNJF serait alors à prévoir.

IV ▸ ANNEXES

Modèle d'appel d'offres

COMITÉ NATIONAL DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE

Appel d'offres N° AO [*numéro/année*]
Assurance multirisque événementielle

[*adjectif numéral ordinal*] **Jeux de la Francophonie**

Date limite de dépôt de candidature

[*Lieu et date*]

Consultation :
Contact :

ORGANISATION INTERNATIONALE DE la francophonie

Liste des pièces constituant le dossier d'appel d'offres :

- Introduction
- Clauses générales
- Clauses particulières
- Cahier des charges fonctionnel & technique
- Annexes

1. Introduction

1. Le Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF) lance un appel d'offres portant sur la mise en place d'une garantie multirisque Événement comportant, entre autres, la responsabilité civile organisateur, la responsabilité civile locative des biens loués ou mis à disposition, les dommages aux biens pour les biens propriétés certaines des contractants, l'assurance des personnes et les garanties contractuelles pour les sportifs et les artistes, la garantie annulation, l'assistance aux personnes et les assurances intempéries pour les [*adjectif numéral ordinal*] Jeux de la Francophonie, qui auront lieu [*dates, ville, pays*].
2. Est admis à soumissionner tout prestataire ou toute prestataire possédant les garanties requises pour assurer l'exécution de cette demande dans de bonnes conditions.
3. Les personnes physiques ou morales placées en liquidation ou en redressement judiciaire ne sont pas admises à soumissionner.
4. Les offres des soumissionnaires, entièrement rédigées en français, doivent être envoyées en [*x*] exemplaires papier, plus sur clé USB, pour l'offre technique et en [*x*] exemplaires papier, plus sur clé USB, pour l'offre financière. Les offres doivent être réceptionnées par le CNJF, le [date] à [heure] au plus tard, le cachet du CNJF faisant foi.
5. Heures d'ouverture du site pour dépôt : [*jours et horaires*]

L'enveloppe extérieure portera l'adresse et la mention ci-dessous :

[*Adresse complète*]
« Ne pas ouvrir ni par le Service Courrier ni par l'Accueil »

Elle contiendra deux enveloppes intérieures :

Une première enveloppe intérieure renfermant l'offre technique et portant la mention :

Appel d'offres AO [*numéro/année*]
Offre technique

Comité national des Jeux de la Francophonie
« Ne pas ouvrir »

Cette première enveloppe intérieure présentera le descriptif technique de l'offre en [*x*] exemplaires 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.

Une deuxième enveloppe intérieure renfermant l'offre financière et portant la mention :

Appel d'offres AO [*numéro/année*] **Offre financière** **Comité national des Jeux de la Francophonie** **« Ne pas ouvrir »**

Cette deuxième enveloppe présentera l'offre financière en [*x*] exemplaires, 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.

Les soumissionnaires doivent prendre toutes les dispositions requises pour que leur offre soit reçue par le CNJF à l'adresse suivante : [adresse complète], avant la date et l'heure indiquées, le cachet du CNJF faisant foi. Ils sont informés par ailleurs **qu'aucune offre présentée par télécopie ou de manière électronique ne pourra être acceptée.**

Les soumissions seront conformes au cahier des charges. Toute proposition incomplète sera rejetée sans recours ni indemnité.

Dans le cas où la rédaction du dossier d'appel d'offres présenterait une quelconque difficulté d'interprétation, une demande de précision pourra être adressée par courriel à [*adresse électronique*].

Des informations complémentaires et les précisions en réponse aux questions émises seront affichées sur le site Internet [*lien vers le site*].

De plus, elles seront envoyées par courriel à chaque soumissionnaire ayant transmis son adresse électronique à [*adresse électronique*].

2. Clauses générales

Article 1

Les soumissionnaires ne devront pas se trouver en situation de conflit d'intérêts par rapport à cet appel d'offres et devront préciser les liens contractuels qu'ils ont pu entretenir avec le CNJF.

Article 2

Les prestations seront effectuées selon le cahier des charges, 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 de 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 de charges ;
3. La date, le cachet et la **signature** de la soumissionnaire ou du soumissionnaire.

Article 4

La soumissionnaire ou le soumissionnaire est tenu de fournir une documentation relative à son entreprise, 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 ;
- fournissant **le volume d'affaires traité** et le **chiffre d'affaires hors taxes (HT) des trois derniers exercices clos** ;
- fournissant les références éventuelles d'un **certificat professionnel** en état de validité et correspondant aux normes définies par un organisme professionnel de qualification adapté à la prestation objet de ce marché ;
- joignant une **attestation d'assurances de responsabilité civile** détaillant la couverture des risques professionnels inhérents aux prestations conformément au cahier des charges ;
- joignant une **déclaration** attestant que la soumissionnaire ou le soumissionnaire n'est pas placée en **liquidation ou redressement judiciaire** ;
- 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** des trois dernières années et de références relatives à l'exécution de marchés comparables à celui pour lequel il ou elle soumissionne.

Les soumissionnaires peuvent utiliser des bordereaux récapitulatifs de ces renseignements lorsque ceux-ci existent dans leur pays.

Article 5

Sera retenu le soumissionnaire ou la soumissionnaire qui aura fait l'offre la plus intéressante en termes de rapport qualité-prix.

Article 6

La soumission agréée fera l'objet d'un contrat entre le CNJF et la prestataire ou le prestataire retenu. Aucune soumissionnaire ni aucun soumissionnaire ne pourra être considéré comme retenu sans en avoir été avisé par écrit.

Article 7

En cas de prestation supplémentaire, le contrat peut faire l'objet d'un avenant aux mêmes conditions, par accord entre le CNJF et le prestataire ou la prestataire.

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 la soumissionnaire, ou à laquelle il ou elle 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. Le CNJF se réserve le droit de demander 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

Le CNJF aura la propriété pleine et entière des « résultats » des prestations décrites dans les cahiers de charges et réalisées par le soumissionnaire ou la soumissionnaire. Par « résultats » sont entendus tous les livrables, études, savoir-faire, etc., quels que soient leur nature, leur forme et leur support.

Article 11

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

Article 12

Les soumissions ainsi que les travaux conduits doivent être effectués en français.

Article 13

Sauf si les parties n'en conviennent autrement, tout différend né entre les parties au sujet de l'interprétation ou de l'exécution du présent appel d'offres qui n'aura pu être réglé par voie de négociation sera soumis, à la requête de l'une d'entre elles, à un tribunal arbitral composé de trois membres : l'un désigné par le CNJF, l'autre désigné par le soumissionnaire ou la soumissionnaire et le troisième, qui préside le tribunal, désigné d'un commun accord par les deux autres. Si les arbitres désignés ne se mettent pas d'accord sur le choix d'un tiers arbitre dans les deux mois de la dernière désignation, l'arbitre sera désigné par le président ou la présidente de la Cour internationale d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale de Paris, à la requête de la partie la plus diligente.

Les arbitres siégeront à Paris et appliqueront le droit interne du CNJF. La décision du tribunal sera exécutoire, de plein droit et ne sera susceptible d'aucun recours. La procédure de l'arbitrage et l'exécution de la décision rendue seront régies par les règles en vigueur en France.

3. Clauses particulières

Article 1 : **Présentation du Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF)**

[*Descriptif*]

Article 2 : **Objet de l'appel d'offres**

Le CNJF lance un appel d'offres portant sur la mise en place d'une garantie multirisque Événement comportant, entre autres, la responsabilité civile organisateur, la responsabilité civile locative des biens loués ou mis à disposition, les dommages aux biens pour les biens propriétés certaines des contractants, des artistes, des sportifs, de leurs entraineurs et accompagnateurs, des juges et des arbitres, l'assurance des personnes et les garanties contractuelles pour les sportifs et les artistes, la garantie annulation, l'assistance aux personnes et les assurances intempéries pour les [*adjectif numéral ordinal*] Jeux de la Francophonie, qui auront lieu [*dates*] à [*ville, pays*].

Article 3 : **Maître d'ouvrage**

[*Comité national des Jeux de la Francophonie*]

Article 4 : **Période de validité**

Chaque soumissionnaire reste lié par son offre pendant une période de 120 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, le CNJF peut demander par écrit aux soumissionnaires que cette période soit prolongée de 40 jours. En cas de refus, les soumissionnaires cessent de participer à la procédure.

Article 5 : **Contenu des offres**

- 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. Elle devra répondre aux exigences décrites et notamment aux dates indiquées.

Chaque soumissionnaire doit fournir un dossier technique comportant :

- La présentation de la structure ;
- Les références de la structure des trois dernières années ;
- La méthodologie proposée, tel que défini dans les termes de références ;
- Le calendrier d'exécution de la prestation ;
- Le dossier administratif du soumissionnaire ou de la soumissionnaire (cf. art. 4 des clauses générales) ;
- Une copie du présent appel d'offres complet (incluant les clauses générales, les clauses particulières et le cahier des charges) paraphée sur toutes les pages.

L'ensemble des documents du dossier de réponse doit être paraphé.
L'équipe affectée au projet doit être la même que celle proposée lors de la réponse au présent appel d'offres. En cas de changement dûment justifié des personnes au parcours, expérience et qualifications équivalents devront être proposées et validées par le CNJF. Le non-respect de cette clause est un motif de rupture de contrat.

- Offre financière

L'offre financière doit préciser le coût détaillé, toutes taxes comprises, de l'ensemble des prestations conformément au cahier des charges ainsi que les frais d'acquisition et les frais de gestion éventuels.

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

L'ensemble des documents du dossier de réponse doit être paraphé.
Les offres financières des soumissionnaires pourront inclure une remise à titre de « partenariat », en contrepartie de la visibilité offerte pendant l'événement et de la dénomination « Assureur officiel des [*adjectif numéral ordinal*] Jeux de la Francophonie ». Une entente tripartite CIJF/CNJF serait alors à prévoir.

Article 6 : **Propriété des offres**

Le CNJF 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.

Article 7 : **Structure commune et consortium**

Dans le cas d'une structure commune ou d'un consortium de deux personnes ou plus, l'offre doit être unique en vue de constituer un seul marché. Chacune des personnes concernées doit la signer et est solidairement responsable de l'offre et de tout marché. Ces personnes désignent celle d'entre elles qui est habilitée à les représenter et à engager la structure commune ou le consortium. La composition de la structure commune ou du consortium ne peut être modifiée sans le consentement préalable écrit du CNJF.

L'offre ne peut être signée par le représentant ou la représentante de la structure commune ou du consortium que si cette personne a été expressément mandatée à cet effet, par écrit, par les membres de la structure commune ou du consortium. Toutes les signatures apposées au bas du mandat doivent être certifiées conformes selon les lois et règlements nationaux de chacune des parties composant la structure 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 la structure commune ou du consortium. Chaque membre de la structure commune ou du consortium doit fournir les preuves requises comme s'il était lui-même soumissionnaire.

Article 8 : 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, ni aux recommandations concernant l'attribution du marché, n'est divulguée jusqu'à ce que le marché ait été attribué.

Toute tentative d'un soumissionnaire ou d'une 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 le CNJF 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 indiquées dans l'avis de marché ou les présentes instructions seront conservées par le CNJF. Les offres tardives seront rejetées.

Article 9 : 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 du CNJF ou les obligations du soumissionnaire ou de la 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, éventuellement établi par le consultant ou la consultante spécialiste en assurance.

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

Les paraphes sur les clauses générales et particulières ainsi que sur le cahier des charges sont obligatoires.

Article 10 : Évaluation des offres

Les offres jugées administrativement conformes par la commission des marchés seront transmises au comité technique du CNJF. Après analyse, ce comité leur attribuera une note technique et financière.

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 de la partie financière des soumissions). Une telle demande d'explication ne doit pas fausser la concurrence.

Seules les offres financières des soumissionnaires dont les offres techniques ont été retenues et dont le montant ne dépasse pas le budget indiqué seront évaluées.

Article 11 : Critères éliminatoires des offres

Les critères suivants sont éliminatoires :

- Offre reçue d'une entreprise en liquidation ou en redressement judiciaire ;
- Offre non rédigée en langue française ;
- Offre réceptionnée après la date et l'heure limite de dépôt de candidature ;
- Absence ou modifications apportées aux réponses techniques et/ou financières ;
- Présence de données de nature financière dans l'offre technique ;
- Absence d'une notification d'engagement à respecter les délais des opérations ;
- Absence de délégation de gestion sinistre ;
- Exclusion par les assureurs d'un ou plusieurs territoires d'États ou de gouvernements membres ou observateurs de l'OIF (cf. liste des pays figurant en annexe).

Article 12 : Critères de résiliation

Le CNJF se réserve le droit de résilier le contrat dans les conditions suivantes :

1. En cas d'inexécution même partielle des prestations sollicitées, la résiliation est prononcée huit (8) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée et restée sans effet ; il sera alors, le cas échéant, pourvu aux besoins du service par des commandes passées d'urgence ou tout autre moyen jugé convenable, aux risques et périls de la prestataire défaillante ou du prestataire défaillant. La différence entre les prix de la prestation ou de la commande que le CNJF pourrait être obligée de passer serait prélevée sur les sommes dues à la prestataire défaillante ou au prestataire défaillant à divers titres, sans préjudice des droits à exercer contre d'autres biens de la prestataire défaillante ou du prestataire défaillant en cas d'insuffisance de ces sommes.
2. Lorsque la prestataire ou le prestataire s'est livré à des actes frauduleux, notamment sur la nature et la qualité des services, les biens, services ou travaux refusés pour vice de fabrication ou ne remplissant pas les conditions du marché, ou non conformes à la commande, devront être repris aux frais du prestataire ou de la prestataire dans les huit (8) jours et remplacés sans indemnité lorsqu'il s'agit de biens, ou renouvelés aux frais du prestataire ou de la prestataire, selon un calendrier à déterminer, lorsqu'il s'agit de travaux ou de toute autre prestation.
3. En cas de dissolution de l'entreprise, de liquidation de biens ou de redressement judiciaire, si le titulaire ou la titulaire du marché ne peut exécuter intégralement son contrat.

Article 13 : Critères de sélection

Les offres des soumissionnaires seront analysées selon les critères ci-dessous, fournis à titre d'information et ne constituant pas un engagement de la part du CNJF :

- Capacité du soumissionnaire ou de la soumissionnaire ;
- Engagement du soumissionnaire ou de la soumissionnaire ;
- Pertinence et conformité des outils d'intervention ;
- Moyens mis en œuvre ;
- Planification de l'intervention ;
- Pertinence des profils proposés ;
- Méthodologie, pertinence et qualité des livrables ;
- Pertinence et qualité des références dans des domaines d'intervention similaires ;
- Coût.

La sélection des offres se fait en trois phases, avec une note globale sur **200 points**.

La phase 1 consiste en l'analyse des offres techniques du dossier de réponse technique. Elle compte pour **100 points**. Les candidats ayant obtenu au minimum **70 points**, seront éligibles à la phase 2.

La phase 2 consiste en une audition basée sur une présentation succincte (1 à 2 heures) de l'offre technique et la réponse aux éventuelles précisions demandées par le CNJF.

Les auditions auront lieu la semaine [*x*] ou [*y*] au siège du CNJF [coordonnées] en présentiel et/ou par visioconférence. »

Cette phase compte pour **25 points**. Elle sera réalisée en présentiel ou par visio-conférence pour les prestataires éloignés.
La phase 2 est facultative.

Les candidats ayant obtenu au minimum **95 points** (phase 1 + phase 2) seront éligibles à la phase 3.

La phase 3 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**.
Les plis financiers des soumissionnaires qui n'auront pas atteint cette phase ne seront pas ouverts.

La note attribuée lors de l'analyse financière sera calculée selon la formule suivante :

$$\text{Note financière (NF)} = \mathbf{75} \times \frac{\text{Montant de l'offre la moins-disante}^{1}}{\text{Montant de l'offre proposée}}$$

1 *Offre la moins-disante ayant obtenu la note technique minimale requise.*

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

Comité national des Jeux de la Francophonie
[*coordonnées*]

Des informations complémentaires sur les missions et les actions
du Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF)
sont accessibles sur le site :
https:/www.jeux.francophonie.org

Modèle de cahier des charges technique

Article 1 : Informations générales

Le soumissionnaire ou la 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, 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 nationale 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, de la ou des signataires de cette réponse.

Données financières

- Chiffres attestant de la solidité financière et de la pérennité de l'entreprise ;
- Chiffres clés : nombre de salariés, masse salariale, historique de chiffres d'affaires, de résultats, nombre d'implantations, principaux domaines d'activités, etc. ;
- Structure et expérience ;
- Toute autre information propre à l'entreprise avec les points qui en font la spécificité.

Données informatiques

- Description de l'installation et des moyens informatiques ;
- Utilisation ou non de logiciels maison ;
- Type de sauvegarde prévu en cas de défaillance générale du système.

Données géographiques

Le soumissionnaire ou la soumissionnaire s'engage à appliquer l'ensemble des garanties souscrites sur l'intégralité des territoires membres de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), conformément à la liste des pays figurant en annexe, et dans les deux pays où l'OIF possède une représentation (États-Unis d'Amérique, Éthiopie).

Durée de la garantie

La garantie multirisque Événement ainsi que toutes les garanties stipulées dans les clauses particulières (article 2) prendront effet quinze (15) jours francs avant les Jeux de la Francophonie et prendront fin huit (8) jours francs après la cérémonie de clôture des Jeux de la Francophonie, qui se tiendront [*dates et lieu*].

Engagement des prestataires

Dans le cas d'un changement d'assureur, les soumissionnaires et les compagnies d'assurance représentées s'engagent formellement à transférer toutes les données statistiques et comptes de résultats explicites de chacun des contrats.

Article 2 : Les garanties concernées

Les garanties faisant l'objet de cet appel d'offres ont été regroupées en un lot unique :

LOT UNIQUE = Multirisque Événement avec les garanties ci-après détaillées :

- Responsabilité civile organisateur ;
- Responsabilité civile locative des biens loués ou mis à disposition ;

Dommages aux biens pour les biens propriétés certaines des contractants, des artistes, des sportifs, des entraîneurs et accompagnateurs, des juges et des arbitres, l'assurance des personnes et les « garanties contractuelles » suivantes pour les compétiteurs et les artistes : décès, risque d'invalidité, capital santé, frais dentaires, frais d'optique, rapatriement.

Garantie annulation pour un montant de garantie de [*montant*] €,
Assistance aux personnes, à l'exclusion des compétiteurs et de leurs accompagnateurs ;
Assurance intempéries.

Les soumissionnaires pourront éventuellement, si besoin, présenter une offre divisée en plusieurs lots, sous réserve que la totalité des garanties citées ci-dessus soient bien acquises dans les différents lots.

Les prestataires pourront répondre à l'appel d'offres avec, si nécessaire, plusieurs contrats et plusieurs compagnies. Néanmoins, le CNJF souhaite assurer la pérennité de l'offre.

Article 3 : Les principes fondamentaux

Les dispositifs qui seront mis en place doivent :

- Présenter des règles simples et transparentes ;
- Être internationaux ;
- Être conformes aux pratiques du marché ;
- Être pérennes ;
- Bénéficier d'une qualité de gestion reconnue.

Il est attendu des entreprises consultées des propositions complètes d'assurance, de courtage et de gestion, et pour ce faire, elles auront toute liberté pour émettre des offres originales, novatrices ou innovantes sous forme « d'intercalaire courtage ».

Il conviendra que les cabinets de courtage précisent s'ils disposent d'une délégation de gestion de sinistre.

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

Le CNJF se réserve le droit de choisir la meilleure offre d'assurance, séparément de l'offre de courtage et de gestion. En d'autres termes, le CNJF se réserve le droit de donner un mandat de gestion exclusif à un courtier ou une courtière avec une offre d'une compagnie qui aurait été présentée par un autre courtier ou une autre courtière, sous réserve que cette disposition ne soit pas contraire aux textes législatifs du pays organisateur.

Calendrier de réception des offres

DIFFUSION DU PRÉSENT CAHIER DES CHARGES	Date
DATE LIMITE DE RETOUR DES PROPOSITIONS	Date
AUDITION ÉVENTUELLE DES PRESTATAIRES	Date

Article 4 : Questionnaire/Réponses techniques Événement

- Dénomination sociale :
- Représenté par :
- Coordonnées du responsable de l'étude :
- Téléphone :
- Adresse électronique :
- Adresse postale :
- Site Internet :
- Dates de la manifestation (début et fin) :
- Nom de la manifestation :
- Nature de la manifestation :
- Lieu :
- Nombre de participants par jour y compris organisateurs, bénévoles, entraîneurs, etc. :
- Nombre de jours de manifestations culturelles et sportives :
- Nombre de participants par jour :
- Disciplines culturelles et sportives :
- Mise à disposition de stades, salles de sport, piscine (nombres de sites) :
- Types et conditions de mise à disposition des différents sites (locations, mise à disposition gratuite, délégation de responsabilité) :
- Utilisation de tribunes, gradins, planchers démontables et leurs capacités d'accueil respectives :
- Mise à disposition de vestiaires pour le public :
- Mise à disposition du personnel d'État (forces de l'ordre, gendarmerie, police) :
- Utilisation de véhicules terrestres à moteur et sous quelles conditions (prêt à titre gracieux, location, etc.) :
- Utilisation de feux d'artifices et budget éventuels :
- Utilisation des voies publiques ou lieux ouverts à la circulation publique :
- Garantie responsabilité civile organisateur (RCO) :
- Garantie responsabilité civile locative des bâtiments, salles ou stades loués :
- Capacité d'accueil des différents sites :
- Garantie responsabilité civile locative des tribunes, gradins, planchers démontables :
- Garantie responsabilité civile et protection individuelle des forces de l'ordre :
- Assurance individuelle accident des participants, organisateurs et bénévoles :
- Assistance rapatriement des participants :
- Nombre de personnes à assurer, catégorie par catégorie :
- Options préconisées ou demandées (selon la législation du pays organisateur) :
- Assurance annulation (montant des frais engagés ?) :
- Assurance intempéries :
- Assurance indisponibilité des personnes « clés » :
- Assurance Tous risques matériel (valeur du matériel) :
- Assurance Transport du matériel (valeur du matériel) :

Article 5 : Descriptif et organisation des prestations

Les points suivants, notamment, doivent être détaillés :

Caractéristiques des équipes

- Nombre de gestionnaires assurant le traitement des dossiers (adhésion, facturation et règlement) ;
- Historique sur trois ans des volumes gérés directement par les équipes en encaissement et en règlement par type de garanties (premier euro) ;
- Chiffres clés ;
- Nombre d'entreprises clientes ;
- Liste des dix plus gros clients ;
- Nombre total d'assurés et de bénéficiaires gérés ;
- Volume détaillé d'encaissements et de prestations versées ;
- Équipes dédiées ? Outils spécifiques développés ? Si oui, lesquels ?
- Comment seront organisées les équipes de gestionnaires ? Quel sera le type d'organisation (par client, par garantie, par type de tâches...) ? Quels seront les interlocuteurs du groupe et de ses entités en fonction du type de demande ?
- Quels services spécifiques est-il prévu de mettre en place ?

Délais

- Délais de traitement habituels ?
- Délais maximums garantis ?
- Solutions pour pallier les surcharges exceptionnelles ?
- Description de l'organisation des remboursements.

Modalités de remboursement

- Mode de paiement (virement, autres) ;
- Frais de charge ?
  Frais de virements internationaux ?
- Périodicité du paiement ;
- Types de bordereaux de demande de remboursement ;
- Organisation générale au quotidien et en cas d'urgence, y compris les weekends et jours fériés.

Réseaux médicaux, prises en charge

- Accords spécifiques avec des praticiens ou des établissements hospitaliers à l'international ? Si oui lesquels ? Description détaillée du réseau de l'entreprise dans le pays hôte des Jeux, d'une part, et dans les pays membres de l'OIF d'autre part ?
- Quels sont les avantages procurés par ces accords ? Se traduisent-ils par des tarifs préférentiels ?
- Description des 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 ?

Compétences médicales

- Des médecins, dentistes et opticiens conseils sont-ils à disposition sur les plateaux de gestion de l'entreprise ?
- Rôles, organisation ?
- Quels conseils médicaux peuvent être fournis aux assurés ?

Démarche qualité

- Certification pour la qualité de la 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 ou des recommandations ?
- Contrôle de qualité de la gestion et/ou du service en interne ?
- Si oui, quelles en sont les principales caractéristiques ?
- Quels sont les tableaux de bord de la qualité utilisés ?
- Pouvez-vous nous fournir vos tableaux de bords des années récentes ?

Contact

- L'entreprise dispose-t-elle d'une plateforme téléphonique ?
- Si oui, description de son fonctionnement.
- Pouvez-vous nous transmettre les statistiques de décroché des années récentes ?
- Un numéro vert est-il à disposition pour les assurés ?
- Quel type d'accueil personnalisé est-il proposé ?
- Y a-t-il des gestionnaires dédiés ? Disponibles 24h /24 et 7j /7 ?

Communication

- Quels sont les supports de communication remis à l'organisme contractant ?
- Aux assurés ?
- Quel niveau de personnalisation serait-il possible de mettre en place ?

Mise en place

- Dans quel délai la mise en place de cette gestion pourrait-elle être réalisée ?
- Quelles sont les contraintes particulières à cet égard ?
- Un échéancier pourrait-il être fourni concernant cette mise en place ?
- Quels types de supports et de fichiers sont demandés ?