



**ACTION
CONTRE
LA FAIM**

**Appel d'offres Gestion et Assurances Santé et Prévoyance
pour les personnels en mobilité internationale**

Publication référence:

FR-PA- ARC - 202401

Publié le 23 mai 2024

En présentant son offre, le soumissionnaire accepte la totalité, sans restriction, des conditions générales et particulières qui régissent ce marché, comme étant la seule base de cette procédure d'appel d'offres commerciale, quelles que soient ses propres conditions de vente auxquelles il déclare renoncer.

Les soumissionnaires sont réputés avoir examiné attentivement tous les formulaires, instructions, dispositions contractuelles et spécifications contenus dans ce dossier d'appel d'offres commerciale et s'y conformer.

Si le soumissionnaire souhaite émettre des réserves, il devra les lister dans une lettre spécifique. Cette lettre sera intégrée dans l'offre remise par le soumissionnaire.

SOMMAIRE :

PARTIE A - Modalités administratives et commerciales

- 1) Préambule
- 2) Objectif de l'appel d'offres
- 3) Lots
- 4) Planning de l'appel d'offres
- 5) Questions et clarifications
- 6) Eligibilité
- 7) Instructions pour soumettre une offre
- 8) Critères d'évaluations
- 9) Période de validité
- 10) Devise
- 11) Procédure de l'appel d'offres
- 12) Modification ou retrait des offres
- 13) Propriété des offres et coûts de préparation
- 14) Annulation de l'appel d'offres
- 15) Confidentialité
- 16) Clause RGPD
- 17) Ethique

PARTIE B – Spécifications techniques et commerciales

- 1) Description générale
- 2) Structure du programme d'assurances actuel
- 3) Cotations attendues par ACF

ANNEXES :

- Annexe 1 : Informations complémentaires
- Annexe 2 : Bonnes pratiques commerciales d'ACF
- Annexe 3 : ACF- Charte Principes
- Annexe 4 : Politique- Prévention- Exploitation – Abus sexuel
- Annexe 5 : Questionnaire fournisseur (à compléter)
- Annexe 6 : Tableau de garanties et budget (à compléter)
- Annexe 7 : Statistiques consommation et sinistres
- Annexe 8 : Liste des salariés et ayants-droits à assurer

PARTIE A – MODALITES ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES

1) Préambule

Créée en 1979, Action contre la Faim est une organisation non gouvernementale privée, apolitique, non-confessionnelle et non lucrative qui intervient dans le monde entier.

La mission d'Action contre la Faim est de **sauver des vies** en éliminant la faim par la prévention, la détection et le traitement de la malnutrition, en particulier pendant et après les situations d'urgence liées aux conflits ou aux catastrophes naturelles. Nos programmes sont mis en œuvre dans le cadre d'une approche intégrée : nutrition et santé / eau, assainissement, hygiène / sécurité alimentaire et moyens d'existence.

De la crise à l'accompagnement pérenne, nous luttons contre les causes de la malnutrition et ses effets. En favorisant une intégration de nos programmes dans les structures locales et nationales, nous visons à ce que nos interventions à court terme se transforment en solutions durables.

Chiffres clés :

- 828 millions de personnes souffrent de la faim (FAO)
- On estime que 45 millions d'enfants de moins de 5 ans souffriraient d'émaciation, la forme la plus mortelle de malnutrition, qui peut multiplier par 12 le risque de décès chez les enfants.
- En outre, 149 millions d'enfants de moins de 5 ans présenteraient un retard de croissance et de développement en raison d'un manque chronique de nutriments essentiels dans leur alimentation.

Nos valeurs sont : Indépendance / Neutralité / Non-Discrimination / Accès libre et direct aux victimes / Professionnalisme / Transparence.

ACF appartient à un réseau international dit « *ACFin* » comprenant d'autres entités autonomes : ACF Espagne, ACF USA, ACF UK, ACF Canada, ACF Inde, ACF Italie et ACF Allemagne.

En savoir plus : www.actioncontrelafaim.org

2) Objectif de l'appel d'offres

ACF recherche un ou plusieurs assureurs pour ses programmes Santé et Prévoyance à l'international, dédiés à son personnel expatrié.

Les candidats pourront proposer une gestion intégrée de ces risques ou en délégation à un gestionnaire externe.

Cet appel d'offres concerne ACF France, mais également d'autres membres du réseau ACFin.

Enfin, il convient de préciser que cet appel d'offres ne concerne que les salariés en mobilité internationale (expatriés). Les assurances santé et prévoyance des personnels « siège » n'entrent donc pas dans le périmètre de cet appel d'offres.

3) Lots

Notre appel d'offres se compose de deux lots, à savoir :

Lot 1 – Gestion et Assurance Santé internationale

Il s'agit de la couverture Santé des personnels expatriés de ACF France et de ACF UK et potentiellement des personnels expatriés de ACF Espagne.

Lot 2 – Assurance Prévoyance internationale

Il s'agit de la couverture Prévoyance des personnels expatriés de ACF France, ACF UK et ACF USA et des salariés locaux de ACF Espagne, et potentiellement des personnels expatriés de ACF Espagne.

Les participants peuvent choisir de répondre aux deux lots ou à un seul des deux lots. A noter que les offres qui répondront aux deux lots seront cependant privilégiées.

4) Planning de l'appel d'offres

Diffusion de l'appel d'offres	23 mai 2024
Date limite pour poser des questions ou demander des clarifications à AMBRELIA	14 juin 2024 à 18h00
Date limite de soumission des offres (date de réception par AMBRELIA , et non date d'envoi)	21 juin 2024 à 18h00
Soutenances avec les candidats sélectionnés	Mardi 9 ou mercredi 10 juillet 2024, dans l'après-midi
Choix final	Au plus tard le 6 septembre 2024

Ce planning est susceptible d'être modifié librement par ACF selon les contraintes rencontrées.

5) Questions et clarifications

Toutes les questions relatives à ce cahier des charges peuvent être posées par écrit, par email à l'adresse indiquée ci-dessous et ceci avant la date indiquée dans l'article 4, en indiquant la référence de publication ainsi que le titre de l'appel d'offres :

Natacha BERNAD
natacha.bernad@ambrelia.com

ACF se réserve le droit de partager avec tous les participants un élément de réponse qui permettrait de clarifier ou compléter les éléments du présent document. Des réunions en visioconférence pourront également être organisées, à la demande, pour répondre aux questions des gestionnaires et/ou assureurs.

Nous vous rappelons que la date limite pour poser vos questions est le **14 juin 2024 à 18h**.

6) Eligibilité

Les gestionnaires et les assureurs doivent être immatriculés en Europe, et doivent bénéficier d'une expérience significative avec d'autres ONG internationales sur les enjeux de mobilité internationale.

7) Instruction pour soumettre une offre

Les offres doivent être envoyées par email, avec la référence « ACF ASSURANCES MOBILITE INTERNATIONALE 2025 » en objet, sans oublier les pièces jointes le cas échéant, à Natacha BERNAD : natacha.bernad@ambrelia.com

Les propositions incluront, au minimum :

1. Une présentation du candidat précisant :
 - a. Son expertise en matière d'assurance Santé et/ou Prévoyance des personnels en mobilité internationale,
 - b. La présentation de l'équipe dédiée à ACF et son expérience professionnelle,
 - c. Des références de clients ONG internationales ;
2. Les garanties Santé et Prévoyance proposées : compléter le tableau des garanties Santé et Prévoyance, Annexe 6
3. Le montant des primes : compléter le tableau des primes, Annexe 6
4. Une présentation des services envisagés pour la gestion et le suivi des dossiers, notamment :
 - a. Outils en ligne pour les assurés et l'employeur
 - b. Procédures d'affiliation et de radiation
 - c. Documentation Assurés (français, anglais, espagnol)
 - d. Outils de reporting, réunions pour suivre l'évolution de la consommation / sinistralité, des dossiers en cours, et fréquence de ces réunions, préférablement semestrielle.
5. L'annexe 2 : Bonnes pratiques Commerciales ACF, remplies, paraphées et signées ;
6. L'annexe 3 : Charte Ethique ACF, paraphée et signée ;
7. L'annexe 4 : Politique PEAS, paraphée et signée ;
8. L'annexe 5 : Questionnaire fournisseur, dûment rempli.

8) Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation des offres seront les suivants :

- Expérience en assurance des personnels en mobilité internationale,
- Expérience dans le secteur des ONG internationales,
- Niveau des garanties proposées
- Budget des primes proposées
- Outils mis à la disposition d'ACF. Par exemple pour télécharger des documents comme des attestations d'assurance, accès à des sites externes, newsletters, etc.,
- Services proposés pour la gestion et le suivi des dossiers,
- Facilitation de paiement des frais médicaux (tiers-payant, carte de paiement, etc.)
- Proposition d'optimisation des coûts (réseau médical, politique anti-fraude, etc.)

9) Période de validité

Les Soumissionnaires s'engagent à soumettre une offre qui restera valide jusqu'à la clôture de l'appel d'offres, et devra être valable jusqu'au 31 décembre 2024 pour une prise d'effet au 1^{er} janvier 2025.

10) Devise

- Pour la santé : Les primes devront être présentées en HT et TTC.
 - Pour ACF France et ACF Espagne, les primes et montants de remboursement devront être donnés en EUR.
 - Pour ACF UK, les primes et niveaux de remboursement devront être donnés en GBP.
- Pour la prévoyance : Les primes devront être donnés en HT et TTC, avec détails des taux applicables (en %).
 - Pour ACF France et ACF Espagne, les primes et montants de remboursement devront être donnés en EUR.
 - Pour ACF UK, les primes et niveaux de remboursement devront être donnés en GBP.
 - Pour ACF US, les primes et niveaux de remboursement devront être donnés en USD.

11) Procédure de l'appel d'offres

ACF se réserve le droit de négocier, d'accepter ou de rejeter toute proposition à son entière discrétion et de poursuivre le dialogue compétitif pour toute réponse qu'il considère comme avantageuse. ACF n'est pas tenu d'accepter les prix les plus bas ni aucune proposition. Aucune proposition ne pourra être modifiée une fois passée la date de clôture de l'appel d'offres commerciale.

ACF se réserve le droit d'établir une liste de prestataires présélectionnés, basée sur les critères annoncés dans l'article 8 du présent document. Des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront ensuite être menés avec les prestataires présélectionnés.

Le dossier de l'appel d'offres contient :

1. Le présent cahier des charges, qui incorpore l'annexe 1 : informations complémentaires ;
2. L'annexe 2 : Bonnes pratiques ACF ;
3. L'annexe 3 : Charte des principes ACF ;
4. L'annexe 4 : Politique PEAS ;
5. L'annexe 5 : Questionnaire fournisseur **à compléter**
6. L'annexe 6 : Les tableaux de garanties et de budget **à compléter**
7. L'annexe 7 : Statistiques consommation et sinistres
8. L'annexe 8 : Liste des salariés et ayants-droits à assurer (liste susceptible d'évoluer d'ici au 1er janvier 2025)

12) Modification ou retrait des offres

Les soumissionnaires peuvent modifier ou retirer leur offre par une notification écrite avant la date limite de soumission des offres indiquée dans l'article 4. Aucune offre ne pourra être

modifiée passer cette date. Les retraits seront fermes et définitifs et mettront fin à toute participation à la procédure de l'appel d'offres.

13) Propriété des offres et coûts de préparation

ACF détient la propriété de toutes les offres reçues dans le cadre de cet appel d'offres.

La participation à cet appel d'offres reste entièrement aux frais des prestataires souhaitant soumettre une offre. ACF n'acceptera aucune facturation de la part des participants concernant leur réponse à cet appel d'offres.

14) Annulation de l'appel d'offres

En cas d'annulation de l'appel d'offres, les Soumissionnaires en seront informés par AMBRELIA.

Une annulation peut se produire quand :

- L'appel d'offres a été infructueux, à savoir quand ACF n'a reçu aucune offre valide ou financièrement viable, voire aucune réponse du tout ;
- Les paramètres économiques ou techniques du projet ont été fondamentalement modifiés ;
- Des circonstances exceptionnelles ou un cas de force majeure rendent impossible l'exécution normale du projet ;
- Toutes les offres techniquement conformes dépassent le budget disponible ;
- Des irrégularités se sont produites dans la procédure, en particulier lorsque celles-ci ont empêché une concurrence loyale.

ACF ne pourra en aucun cas être passible de dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient (en particulier les dommages et intérêts pour perte de profits en cas d'annulation d'un appel d'offres), même si ACF a été prévenu de la possibilité de dommages et intérêts.

La publication d'un appel d'offres n'engage pas ACF à mettre en application le programme ou le projet annoncé.

15) Confidentialité

Sont considérées comme constituant des « informations confidentielles », les informations de toute nature et notamment, l'ensemble des données d'ordre technique, commercial, financier, comptable, juridique, administratif et à caractère personnel, portant directement ou indirectement sur Action contre la Faim qui auront été communiquées au soumissionnaire. L'ensemble de ces informations sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

Dans le cadre de cet appel d'offres et des prestations qui lui sont confiées, le soumissionnaire pourrait avoir accès et manipuler des données personnelles, telles que définies au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et au Règlement Général sur la Protection des données 2016/679 du 27 avril 2016, « RGPD ». A ce titre, le soumissionnaire s'interdit de divulguer ces données à des tiers pour quelque raison que ce soit et s'engage :

- A traiter comme strictement confidentiel les informations confidentielles qui lui seraient remises ;

- A ne révéler directement ou indirectement à aucun tiers sans l'accord préalable d'Action contre la Faim les informations confidentielles ;
- A n'utiliser les informations confidentielles que pour les seuls besoins de la réalisation de cet appel d'offres ;
- A prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données à caractère personnel et ne pas exploiter ou utiliser les données à caractère personnel confiées pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers.

Action contre la Faim se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations du présent article par le soumissionnaire. En cas de non-respect des dispositions du présent article, la responsabilité du soumissionnaire peut être engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du code pénal.

16) Clause RGPD

« **Les Soumissionnaires**, en tant que sous-traitants **d'Action contre la faim (ACF)**, s'engagent à respecter la réglementation applicable sur les données personnelles, notamment le Règlement du Parlement européen et du Conseil n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit « RGPD », et la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les Soumissionnaires devront pouvoir notamment :

- Offrir des garanties suffisantes pour répondre aux exigences de la réglementation applicable sur la protection des données personnelles précitée en proposant des outils et services respectueux de la protection des données personnelles (suivant le principe de protection des données « dès la conception » et « par défaut ») ;
- Disposer de mesures de sécurité techniques et organisationnelles aux fins d'assurer la protection ;
- Se conformer à ses propres obligations en tant que sous-traitant au titre de la réglementation applicable sur la protection des données personnelles ;

Les Soumissionnaires s'engagent notamment, en qualité de sous-traitants à :

- Ne collecter, traiter, transférer, le cas échéant sous-traiter les données que sur instructions écrites ou accord préalable d'ACF et ne pas réutiliser les données à d'autres fins ;
- Alerter ACF s'ils estiment qu'une instruction reçue par ACF constitue une violation de la réglementation applicable en matière de données personnelles ;
- Assister dans les plus brefs délais ACF dans le traitement des demandes d'exercice des droits reçus (accès, rectification, effacement, limitation, portabilité). Cette assistance est d'autant plus essentielle que les soumissionnaires seront parfois les plus à même d'assurer la mise en œuvre technique des suites apportées aux demandes d'exercice des droits.
- Tenir à disposition d'ACF toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au titre de sa qualité de sous-traitant telles qu'énoncées à l'article 28 du RGPD et permettre la réalisation d'audit par ACF, en sa qualité de responsable de traitement (ou d'un autre auditeur qu'ACF aurait mandaté) ;
- Tenir un registre des activités de traitement effectuées pour le compte d'ACF ;

- De ne pas conserver les données au-delà des durées nécessaires à la prestation de service et de supprimer ou bien restituer l'intégralité des données à ACF à la fin de la réalisation du service / de la prestation.

En cas de sélection, il sera demandé aux Soumissionnaires de remplir le Questionnaire RGPD, par une personne qui a connaissance des traitements afin d'attester de son respect au RGPD **(voir PJ).** »

Enfin, toutes les exigences décrites ci-dessus et requises dans cette matière seront détaillées dans son intégralité dans le Contrat de sous-traitance et / ou les clauses contractuelles types en cas de transfert des données en dehors de l'Union européenne.

Notre DPO reste à votre disposition à l'adresse dpo@actioncontrelafaim.org en cas de question sur ce questionnaire.

17) Ethique

ACF porte une attention particulière aux valeurs éthiques de ses fournisseurs et prestataires et souhaite travailler avec des partenaires prêts à se conformer aux Règles Ethiques de base du Commerce International.

Les soumissionnaires se doivent de lire et de comprendre les Règles des Bonnes Pratiques Commerciales telles que définies par ACF dans l'Annexe 2 et s'engagent à les respecter en l'intégrant, dûment complétée et signée, dans leur réponse à l'appel d'offres.

PARTIE B – SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET COMMERCIALES

1) Descriptif général

ACF souhaite confier ses risques Santé et Prévoyance à l'international et la gestion de ces derniers à un ou plusieurs assureurs qui soient capables de l'accompagner sur les enjeux de mobilité internationale. Les contrats d'assurance en question concernent :

- L'assurance santé (expatriés)
- Prévoyance (expatriés et certains salariés locaux).

Ces assurances couvrent également les salariés de ACF Espagne, ACF UK, ACF USA, qui font partie du réseau ACF International (ACFin).

Cet appel d'offres ne concerne donc pas les assurances suivantes :

- Santé des personnels basés aux sièges ACFin
- Prévoyance des personnels basés aux sièges ACFin

2) Structure du programme d'assurance actuel

Il existe actuellement six contrats :

1. Santé expatriés ACF France (complémentaire à la CFE)
2. Santé expatriés ACF UK (au 1^{er} Euro)
3. Prévoyance expatriés ACF France
4. Prévoyance expatriés ACF UK
5. Prévoyance expatriés ACF USA
6. Prévoyance salariés locaux ACF Espagne.

Un gestionnaire externe gère actuellement les frais de Santé et Prévoyance et la facturation, par délégation de gestion signée avec l'assureur actuel.

La date de renouvellement de ces six contrats est le 31 décembre 2024.

3) Cotations attendues par ACF dans le cadre de cet appel d'offres

L'objectif d'ACF est de revoir les garanties et les services existants et d'optimiser son budget pour l'année 2025. Dans ce cadre, ACF souhaiterait obtenir plusieurs options de la part des Soumissionnaires, à savoir :

A. Cotations Santé :

1. Option 1 : Isopérimètre contrat ACF FR et contrat ACF UK
2. Option 2 : Garanties améliorées contrat ACF FR et contrat ACF UK
3. Option 3 : Garanties améliorées contrat ACF FR, et contrat ACF UK + ACF Espagne

B. Cotations Prévoyance :

1. Option 1 : Isopérimètre contrat ACF FR, contrat ACF UK, contrat ACF USA, contrat ACF Espagne (salariés nationaux)
2. Option 2 : Tous les expatriés ACFin (FR, UK, USA, ESP) sous le plan ACF FR + isopérimètre pour les salariés nationaux ACF Espagne

Dans le détail :



A noter : la liste des bureaux pays (country offices) est susceptible d'évoluer, en fonction des besoins humanitaires. Les informations ci-dessus ne sont plus à jour, mais l'idée est de présenter le réseau ACFin. Pour la liste actuelle des bureaux pays, merci de vous référer à l'article 3 ci-dessous.

3) Liste des pays d'intervention ACFin en 2024

Pays d'intervention pour **ACF France** :

- **Europe** : France, Pologne, Roumanie, Ukraine
- **Asie** : Afghanistan, Bangladesh, Myanmar, Nepal, Pakistan
- **Moyen Orient** : Iraq, Jordanie, Lybie, Yémen
- **Afrique** : Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Libéria, Madagascar, Mozambique, Nigéria, République Centrafricaine, République Démocratique du Congo, Sierra Léone, Tchad, Zimbabwe

Pays d'intervention pour **ACF Espagne** :

- **Europe** : Espagne, Géorgie, Moldavie
- **Asie** : Philippines,
- **Moyen Orient** : Liban, Palestine, Syrie
- **Afrique** : Angola, Gambie, Mali, Mauritanie, Niger, Sénégal, Soudan
- **Amérique Latine** : Colombie, Honduras, Nicaragua, Pérou, Venezuela

Pays d'intervention pour **ACF USA** :

- **Afrique** : Ethiopie, Kenya, Somalie, Soudan du Sud, Tanzanie, Ouganda
- **Amérique Latine** : Haïti.

4) Nombre d'employés

Entités	Staffs siège		Staffs expatriés		Staffs nationaux	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
ACF France	410	420	290	275	4200	3675
ACF Espagne	207	253	55	47	1777	1850
ACF USA	55	70	35	40	1730	1850
ACF UK	65	75	85	94	0	0

5) Aller plus loin

De nombreuses informations sont disponibles en ligne sur le site ACF France : [Association humanitaire contre la faim dans le monde - Action contre la Faim](#) .

Vous trouverez également notre Rapport Moral d'Activités 2022 (rapport le plus récent) sur cette page : [Transparence financière : où vont vos dons ? Action contre la Faim](#) .

Pour les informations relatives à ACFin, vous pouvez vous référer à notre site dédié : [Global Performance Review 2021 - Knowledge Against Hunger](#) .