

Demande de Propositions (RFP pour « Request For Proposals »)

No. D'Achat et Intitulé : 2025-10-14_ SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA COUVERTURE D'ASSURANCE SANTE DU PERSONNEL DE HELEN KELLER INTL EN COTE D'IVOIRE.

Date d'émission du RFP : 24/10/2025

Questions sur RFP à présenter avant : 03/11/2025

Maître d'Ouvrage : Helen Keller International (Helen Keller Intl)

Date limite pour la présentation des propositions : 13/11/2025 à 17h00

Lieu de Prestation : Côte d'Ivoire et en Afrique

Contenu de ce Document

SECTION 1 : Introduction, admissibilité des soumissionnaires, et définitions.....	1
SECTION 2 : Étendue du travail	2
SECTION 3: Instructions relatives aux propositions	4
SECTION 4 : Critères d'évaluation et bases pour l'attribution	11
SECTION 5 : Source de financement et code géographique autorisé	14
SECTION 6 : Validité de la proposition, date limite de dépôt des offres et instructions	15
SECTION 7 : Négociations	15
SECTION 8 : Modalités des appels d'offres	15
ANNEXE A : Déclaration de conflit d'intérêts	17

Il est recommandé que les soumissionnaires lisent cette RFP et toutes les pièces jointes dans leur intégralité, en accordant une attention particulière aux instructions et aux exigences. L'émission de cette RFP n'oblige en aucun cas Helen Keller International à octroyer un contrat et à payer les dépenses engagées pour la préparation et la soumission d'une proposition. Tous les destinataires de cet appel d'offres doivent traiter toutes les informations et tous les détails inclus dans la présente de manière confidentielle.

SECTION 1 : Introduction, admissibilité des soumissionnaires, et définitions

Introduction

Helen Keller Intl est une organisation à but non lucratif qui se consacre à sauver et à améliorer la vie des personnes vulnérables dans le monde en luttant contre les causes et les conséquences de la mauvaise santé, de la cécité et de la malnutrition. En Côte d'Ivoire, Helen Keller Intl met en œuvre divers programmes de santé et de nutrition à travers tout le pays.

Dans le cadre de l'amélioration du bien-être de son personnel, l'organisation souhaite mettre en place une couverture d'assurance santé de qualité pour l'ensemble de son staff.

Cet appel d'offres a pour but de sélectionner une maison d'assurance, un courtier ou un prestataire qualifié, qui aura pour mission de proposer une couverture santé durable, de qualité et à un coût raisonnable pour le personnel de Helen Keller Intl en Côte d'Ivoire, et d'assurer la mise en œuvre efficace du régime d'assurance santé.

Admissibilité des soumissionnaires

Cette RFP est ouverte aux entités non-gouvernementales qui sont considérées capables de mettre en œuvre l'étendue du travail, en étant reconnues pour leur intégrité et leur éthique professionnelle, et qui répondent aux critères d'admissibilité énoncés dans cette section.

Les soumissionnaires qui soumettent des propositions en réponse à cette RFP doivent satisfaire aux exigences suivantes :

- 1) Être une entité non gouvernementale (sociétés à but lucratif ou à but non lucratif, organisations non gouvernementales (ONG), etc.) légalement enregistrée en vertu des lois du pays où elle opère
- 2) Avoir démontré sa capacité et son expertise dans la mise en œuvre de l'étendue des travaux
- 3) Avoir achevé les procédures requises de représentations et certifications incorporées dans cette RFP
- 4) Être disposé à se conformer aux règles et réglementations pertinentes des donneurs et aux exigences de Helen Keller Intl.

Remarque : Helen Keller Intl ne doit pas octroyer de contrat à une entreprise interdite, suspendue ou proposée pour exclusion par le gouvernement des Etats-Unis et de la Côte d'Ivoire, ou une entreprise qui propose de faire affaire avec des sociétés ou des dirigeants de sociétés interdites, suspendues ou proposées pour exclusion, dans l'exercice de leurs obligations.

SECTION 2 : Étendue du travail

Helen Keller Intl doit évaluer toutes les propositions reçues en réponse à cette RFP conformément aux critères d'évaluation décrits dans ce document.

Police couvrant les employés en Côte d'Ivoire et lors de leur déplacement en Afrique :

- ❖ **Police assurance groupe**
- ❖ **Effectif en Côte d'Ivoire salariés et personnes ayants-droits : 126 personnes**
- ❖ **Tiers payant 100%**
- ❖ **Réseau élargi**
- ❖ **Prestations principales couvertes décrites dans l'annexe D**

Ce RFP contient les annexes suivantes :

- Annexe A : Divulgence des conflits d'intérêts
- Annexe B : Format du curriculum vitae à utiliser par le personnel (un document par personne)
- Annexe C : Modèle d'offre financière (feuilles de calcul Excel séparées)
- Annexe D : Prestations couvertes et étendues

Cadre de la prestation

Helen Keller Intl attache une grande importance à la santé et au bien-être de son personnel en Côte d'Ivoire, qui est au cœur de ses actions. Pour garantir une protection efficace et adaptée, l'organisation souhaite mettre en place une assurance santé complète, durable et abordable pour ses employés et leurs ayants droit.

Afin de choisir la meilleure offre, Helen Keller Intl recherche une compagnie d'assurance ou un prestataire capable de proposer une couverture santé répondant aux besoins spécifiques de son personnel. Cela implique de bien comprendre les services de santé disponibles, les garanties proposées, les coûts associés, ainsi que les modalités de gestion de la couverture.

Objectifs et tâches principales

L'objectif principal de cette consultation est de sélectionner une compagnie d'assurance ou un prestataire qualifié capable de proposer et gérer une couverture santé complète, durable et abordable pour le personnel de Helen Keller Intl en Côte d'Ivoire, afin d'assurer leur protection médicale et leur bien-être.

Le prestataire devra notamment :

- Comprendre les besoins de santé du personnel (y compris leurs familles) et proposer une solution d'assurance adaptée ;
- Identifier et présenter les options d'assurance santé disponibles sur le marché ivoirien, incluant les garanties, réseaux médicaux et coûts ;
- Proposer un plan d'assurance offrant une **couverture à 100% pour toutes les prestations** médicales, hospitalières, pharmaceutiques, maternité, et autres soins essentiels nécessaires au personnel et à leurs ayants droit ;
- Expliquer clairement les modalités pratiques : souscription, gestion des dossiers, remboursements, assistance aux assurés, etc.
- Fournir des recommandations pour garantir une couverture durable et bien gérée, tout en maîtrisant les coûts ;
- Présenter un plan de mise en œuvre simple, avec un suivi régulier de la consommation et de la satisfaction des bénéficiaires.

Méthode de travail

Le prestataire devra s'appuyer sur :

- L'analyse des offres du marché et des besoins spécifiques du personnel ;
- Des échanges avec Helen Keller Intl pour bien comprendre les attentes et contraintes ;
- Une offre claire et détaillée présentant les propositions, recommandations et modalités d'application ;
- Une présentation d'une offre technique et financière adressée à Helen Keller Intl.

Qualifications requises du prestataire

Le prestataire (compagnie d'assurance, courtier ou autre entité agréée) devra répondre aux critères suivants :

- Être légalement enregistré et autorisé à exercer en tant que fournisseur de services d'assurance santé en Côte d'Ivoire ;
- Disposer de l'agrément CIMA pour l'exercice de la profession de compagnie d'assurance en cours de validité ;
- Avoir une expérience de cinq (05) ans au moins dans la gestion de régimes d'assurance santé collective, idéalement pour des ONG, institutions internationales ou entreprises de taille moyenne à grande ;
- Disposer d'un réseau solide de prestataires de soins (cliniques, hôpitaux, pharmacies, laboratoires, etc.) à l'échelle nationale, avec une capacité de prise en charge rapide et efficace ;
- Proposer une couverture santé complète à 100 %, incluant notamment les soins médicaux courants, hospitaliers, maternité, optique, dentaire, analyses, pharmacie, etc.
- Offrir des outils modernes de gestion (application mobile, carte d'assuré, suivi en ligne, hotline, etc.) pour faciliter l'accès aux soins et aux remboursements ;
- Avoir une bonne capacité de communication et de suivi client, avec un personnel capable d'interagir efficacement en français (la maîtrise de l'anglais est un atout) ;
- Fournir des références récentes (au cours des 3 dernières années) d'organisations ayant bénéficié de services similaires.

Déroulement de la prestation

Le contrat portera sur la fourniture d'un service complet d'assurance santé au personnel de Helen Keller Intl en Côte d'Ivoire, incluant leurs ayants droit.

Le prestataire devra fournir, dans son offre, les éléments suivants :

- Une proposition technique complète : type de couverture, garanties, exclusions, modalités de gestion des prestations, réseau de prestataires de santé partenaires ;

- Une proposition financière détaillée : cotisations par profil d'assuré (employé seul, avec conjoint, avec enfants, etc.), exprimées sous forme de prix forfaitaires ;
- Un plan de mise en œuvre précisant les étapes d'enrôlement, la distribution des cartes, la sensibilisation du personnel, et les délais de démarrage effectif ;
- Un service client disponible et réactif, pour assister les assurés et répondre aux sollicitations RH ;
- Des outils de gestion et de suivi : plateformes d'accès (web ou mobile), rapports de suivi, tableaux de bord pour l'employeur, etc.

Tous les aspects opérationnels (accès aux soins, délais de prise en charge, procédures de remboursement, communication avec les assurés, etc.) devront être **clairement expliqués** dans l'offre.

Modalités contractuelles

- L'évaluation des offres se fera de manière rigoureuse sur les aspects techniques, financiers et administratifs,
- Aucun échange ne sera engagé avec les prestataires durant la phase d'évaluation. Seuls les candidats présélectionnés à l'issue des évaluations techniques seront contactés pour un entretien de clarification ;
- Helen Keller Intl se réserve le droit de ne pas attribuer le contrat si aucune proposition ne répond aux exigences fixées.

Période contractuelle prévue et mécanisme d'attribution

La durée initiale du contrat est de 12 mois renouvelable une fois, avec un démarrage prévu en janvier 2026. Les soumissionnaires doivent clairement définir les coûts d'exploitation nécessaires pour le début des services.

Les détails opérationnels doivent être clairement spécifiés par le prestataire dans son offre.

Helen Keller Intl entend attribuer un prix forfaitaire fixe de contrat-cadre (BPA) à l'offre sélectionnée. Aucun profit, frais, taxe ou frais supplémentaires ne peuvent être ajoutés après l'attribution du contrat. Cette RFP est assujettie à tous les termes et conditions du contrat qui en découle. Toutes les attributions suivantes doivent être régies en vertu de ces termes et conditions.

SECTION 3 : Instructions relatives aux propositions

La proposition du soumissionnaire doit comprendre deux documents distincts :

1^{ère} Partie – Offre technique

2^{ème} Partie – Offre financière

L'offre technique et l'offre financière (ou « la proposition ») doivent être présentées séparément. Le soumissionnaire ne doit inclure aucune donnée relative aux coûts dans l'offre technique.

La proposition doit être présentée de manière concise et structurée et doit expliquer en détail la disponibilité, l'expérience et les ressources du soumissionnaire pour assurer les services sollicités.

Il est possible de ne pas prendre en compte dans le processus d'évaluation toutes les propositions incomplètes ou qui ne sont pas axées sur ces critères. Toutes les propositions **doivent être présentées en langue française.**

Les offres techniques et financières doivent être présentées avec une **lettre d'accompagnement**, portant la signature et le cachet du représentant autorisé de l'organisation du soumissionnaire, et comprenant les informations suivantes :

- i. Date de présentation de la proposition
- ii. Durée de validité de la proposition (minimum {90} jours)
- iii. Nom de l'entreprise ou de l'organisation
- iv. Nom et fonction du représentant autorisé de l'organisation
- v. Type d'entreprise ou d'organisation
- vi. Adresse
- vii. Téléphone
- viii. Courriel
- ix. Numéro d'identification fiscale
- x. Autres documents requis à joindre à la lettre d'accompagnement :
 - a) Copie du registre de commerce ou d'exploitation.
 - b) Copie de la déclaration fiscale d'existence et l'attestation de régularité fiscale à jour.
 - c) Copie de la déclaration de la CNPS à jour.

Les soumissionnaires doivent également soumettre un formulaire signé de déclaration au sujet des conflits d'intérêts. Ce formulaire doit être évalué pour déterminer si le soumissionnaire se trouve actuellement dans une situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel selon la définition de l'annexe A. S'il est conclu que tous les conflits d'intérêts déclarés par le soumissionnaire pourraient avoir une incidence négative sur sa capacité à réaliser les prestations, Helen Keller Intl peut décider de rejeter la proposition présentée. Si le formulaire de déclaration de conflit d'intérêts n'est pas correctement rempli, la proposition présentée peut être également rejetée.

1^{ère} Partie : OFFRE TECHNIQUE

L'offre technique doit être rédigée en Français, dactylographiée avec le logiciel Microsoft Word, à interligne simple, et chaque page doit être numérotée de façon consécutive. Le nombre maximum de pages pour chaque composant de l'offre technique est donné ci-dessous.

L'offre technique doit inclure les éléments suivants :

- **Documents administratifs :**

Présentation de votre structure (statut juridique, capital social, organigramme, nom des dirigeants, domaine d'activité, taille, fonctionnement), y mentionné la situation géographique exacte (ville, quartier, ilot n° d'appartement ou villa, n° de téléphone fixe et de fax obligatoire). Le document devra faire 3 pages maximum.

Document obligatoire et éliminatoire

- Registre du commerce (en rapport avec l'objet du marché) ou tout autre document similaire. **Éliminatoire**
- Agrément du CIMA pour l'exercice de la profession de compagnie d'assurance en cours de validité. **Éliminatoire**
- Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle. **Éliminatoire**
- L'attestation de non-faillite de l'année datant de moins de 03 mois au moment du dépôt des offres. **Éliminatoire**
- Le soumissionnaire devra justifier d'une capacité financière à travers **les attestations VISA des états financiers certifiés** des trois (03) dernières années (2022, 2023 et 2024), faisant ressortir un chiffre d'affaires annuel moyen d'au moins 150 000 000 FCFA. **Éliminatoire**
- Le soumissionnaire devra fournir une attestation bancaire récente (moins de 3 mois) prouvant une capacité de liquidité d'au moins 150 000 000 FCFA, garantissant ainsi sa stabilité financière et sa capacité à assurer la continuité du contrat. **Éliminatoire**

Tout soumissionnaire n'ayant pas produit un seul de ces documents ou ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus, ne sera pas retenu pour la suite du processus.

Document obligatoire et non éliminatoire

- L'attestation de Régularité fiscale valable au moment du dépôt des offres
- L'attestation de régularité sociale CNPS valable au moment du dépôt des offres
- Le Relevé d'Identité Bancaire

Le soumissionnaire retenu devra produire ces documents dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de notification. A défaut de la présentation de ces documents, le contrat sera attribué au soumissionnaire venant en second.

- **Dossier technique :**

- 1) Approche technique et méthodologique (9 pages maximum)**

Le soumissionnaire devra présenter une approche détaillée qui démontre clairement sa compréhension des exigences la prestation d'assurance santé pour le staff de Helen Keller Intl, ainsi que sa capacité à déployer une solution fiable, rapide, accessible et bien structurée.

L'approche doit notamment aborder les points suivants :

Analyse de la demande et compréhension des besoins

Le soumissionnaire devra démontrer une compréhension approfondie des attentes spécifiques de Helen Keller Intl en matière d'assurance santé, dans le contexte d'une organisation non gouvernementale internationale opérant en Côte d'Ivoire.

Il est attendu notamment :

- Une présentation claire des objectifs de la prestation, centrés sur la mise en place d'une couverture santé complète, fiable et adaptée aux besoins du personnel de Helen Keller Intl et de leurs ayants droit ;
- Une analyse pertinente des principaux enjeux liés à l'assurance santé dans le contexte local, incluant l'accessibilité des soins, la lisibilité des garanties, les plafonds de couverture, la fluidité des remboursements et la qualité de l'expérience bénéficiaire ;
- Une démonstration de l'adaptabilité et de la personnalisation de l'offre, illustrant la capacité à ajuster les garanties, les modalités de gestion et les processus opérationnels en fonction des besoins spécifiques de Helen Keller Intl. Cette section devra également exposer les marges de flexibilité contractuelle, notamment pour intégrer d'éventuelles évolutions réglementaires, des options spécifiques, ou des ajustements en cours de contrat ;
- L'identification des défis potentiels propres à l'environnement ivoirien (inégalités d'accès géographique, saturation de certains prestataires, gestion des urgences, etc.) et la description des dispositifs ou mécanismes prévus pour y faire face de manière proactive.

Méthodologie de déploiement proposée et planning opérationnel

Le soumissionnaire devra décrire de manière précise et structurée le processus de mise en œuvre du contrat, depuis la phase de signature jusqu'à la mise à disposition effective des prestations de santé au personnel de Helen Keller Intl.

La proposition devra inclure :

- Une présentation détaillée des étapes clés du déploiement : collecte des données du personnel et des ayants droit, constitution et sécurisation de la base d'informations assurées, procédures d'enrôlement, vérification des données, génération et distribution des cartes d'assurance (physiques et/ou numériques), activation des droits.
- Les moyens techniques, humains et logistiques mobilisés pour garantir un démarrage fluide et rapide de la couverture, en précisant les responsabilités de chaque entité impliquée (équipe projet, point focal RH, prestataires de services techniques, etc.).
- Un planning opérationnel réaliste précisant les délais indicatifs (en jours ouvrés) pour chaque étape du processus, notamment :

- Transmission et traitement des données des assurés ;
- Délai de production des cartes d'assurance ;
- Modalités de distribution aux bénéficiaires ;
- Délai d'activation effective de la couverture après remise des cartes.

Le soumissionnaire devra également préciser les modalités d'intégration de nouveaux assurés en cours de contrat, ainsi que les procédures de remplacement ou de mise à jour des cartes en cas de perte, modification ou erreur.

Réseau de soins et accès aux prestations

Le soumissionnaire devra présenter en détail le réseau de soins mis à disposition des assurés dans le cadre de la couverture proposée. Cette description doit refléter la capacité du prestataire à offrir un accès effectif, fluide et équitable aux soins de santé sur l'ensemble du territoire ivoirien.

Les éléments suivants sont attendus :

- Présentation du réseau de prestataires partenaires : liste ou cartographie des structures de soins intégrées au réseau (cliniques, hôpitaux, pharmacies, laboratoires, centres spécialisés, etc.), avec mention de leur localisation (abidjanaise, régionale, rurale), leur statut (public/privé/confessionnel) et leur niveau de prise en charge.
- La gestion des situations d'urgence et le support en continu, précisant les modalités d'intervention en cas d'urgences médicales ou de sinistres majeurs, la disponibilité d'une assistance médicale 24h/24 et 7j/7, ainsi que les procédures associées à ces situations critiques.
- Modalités d'accès en tiers payant : description du fonctionnement du tiers payant dans le réseau proposé, en précisant les types de prestations effectivement couvertes (consultations, hospitalisations, imagerie, analyses, médicaments, etc.) et les conditions de prise en charge directe sans avance de frais.
- Étendue et densité de la couverture géographique : indication du nombre de structures disponibles par zone (district, région), et évaluation de la capacité à couvrir les zones où réside le personnel de Helen Keller Intl.
- Critères de sélection et de suivi des prestataires : bref aperçu de la politique du soumissionnaire en matière de contractualisation avec les structures de soins, de suivi qualité, et de mise à jour régulière du réseau.
- Le soumissionnaire devra joindre, en annexe, un extrait ou exemple de la liste des établissements actuellement partenaires pour appuyer sa proposition.

Outils de gestion, suivi des prestations et gestion des assurés

Le soumissionnaire devra présenter de manière détaillée les outils et mécanismes proposés pour assurer une gestion efficace, transparente et réactive de la couverture santé du personnel de Helen Keller Intl.

Cette présentation devra inclure :

- Les outils innovants mis en œuvre pour l'amélioration des services, tels que la téléconsultation, le dossier médical électronique intégré permettant un meilleur pilotage de la couverture santé.
- Les interfaces digitales mises à disposition (portail web, application mobile, hotline dédiée, espace RH sécurisé, etc.) permettant la gestion des demandes de prise en charge, le suivi en temps réel des prestations, la consultation des remboursements, ainsi que la communication fluide entre les assurés, le gestionnaire RH et le prestataire.
- Les délais moyens garantis pour le traitement des demandes de prise en charge (consultations, hospitalisations, examens), ainsi que pour le remboursement des frais avancés par les assurés, accompagnés d'une description claire des procédures administratives applicables.

- Les modalités pratiques et organisationnelles pour la gestion des mouvements du personnel tout au long du contrat, incluant l'ajout, le retrait ou la modification des assurés et de leurs ayants droit (notamment en cas d'embauche, de départ, de changement de statut familial ou autre situation particulière).

Suivi de la qualité de service et protection des données

Le soumissionnaire devra détailler les mécanismes mis en place pour garantir un suivi rigoureux et continu de la qualité des prestations offertes, ainsi que les mesures assurant la confidentialité et la sécurité des données des assurés.

Les éléments suivants sont attendus :

- La description des indicateurs de performance utilisés pour évaluer la qualité du service et des outils de suivi. Le soumissionnaire devra également présenter les modalités prévues pour réaliser des enquêtes régulières de satisfaction auprès des bénéficiaires.
- L'explication des mesures techniques, organisationnelles et légales adoptées pour assurer la sécurité, la confidentialité et la conformité au cadre réglementaire en vigueur en Côte d'Ivoire, incluant la gestion des accès, la sécurisation des échanges d'informations, et les protocoles en cas de violation de données.

2) Expériences du soumissionnaire dans le domaine de la couverture assurance santé

Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité à fournir des services d'assurance santé de qualité en présentant des expériences passées similaires, en lien avec la nature et le volume des prestations attendues dans le présent appel d'offres.

Expériences récentes sur de nouveaux marchés (2022–2025)

Le soumissionnaire devra démontrer sa capacité à conquérir et gérer de nouveaux clients dans le domaine de l'assurance santé, en présentant au minimum trois (03) nouveaux contrats conclus entre 2022 et 2025, répondant aux critères suivants :

- Contrats nouvellement signés avec des clients n'ayant jamais été assurés auparavant par le soumissionnaire (**hors reconductions ou renouvellements**) ;
- Couverture d'au moins 50 bénéficiaires (staff ou ayants droit) par contrat ;
- Fourniture effective de prestations d'assurance santé (consultations, hospitalisation, pharmacie, examens, etc.) ;
- Prestation réalisée pour le compte d'une organisation ou entreprise formelle (ONG, institution publique/privée, société, etc.).

Ce critère vise à apprécier la capacité du soumissionnaire à se positionner de manière compétitive sur le marché, à développer son portefeuille client et à répondre efficacement aux besoins spécifiques de nouveaux partenaires.

Expériences de reconduction et fidélisation (2022-2025)

Le soumissionnaire devra également prouver sa capacité à maintenir un haut niveau de satisfaction client, en présentant au moins trois (03) contrats renouvelés ou reconduits entre 2022 et 2025, répondant aux critères suivants :

- Renouvellement après au moins un cycle complet de prestation (12 mois) ;
- Couverture d'au moins 50 bénéficiaires par contrat ;
- Continuité des services d'assurance santé sans interruption (tiers payant, remboursements, etc.) ;
- Renouvellements opérés avec des clients institutionnels ou entreprises formelles.

Ce critère permet de mesurer la qualité des services rendus, la fidélisation des clients et la capacité à instaurer une relation de confiance durable.

NB : Helen Keller Intl se réserve le droit de contacter les références fournies pour vérification.

3) Composition de l'équipe et qualifications du personnel clé

Le soumissionnaire devra présenter une équipe disposant des compétences nécessaires pour assurer la bonne exécution du contrat, en particulier dans le contexte d'une organisation internationale comme Helen Keller Intl. Il devra proposer **trois (03) profils clés**, chacun occupant un rôle stratégique dans la mise en œuvre et la gestion du contrat d'assurance santé.

Les profils suivants sont requis :

Un (01) Médecin Conseil

- Diplôme en Médecine (Doctorat en Médecine)
- Minimum 5 ans d'expérience en assurance santé et gestion médicale en milieu assurance
- Rôle : Évaluer la pertinence médicale des demandes, conseiller sur les soins remboursés, garantir la qualité médicale des prestations

Un (01) Responsable de compte / Chef de projet

- Master (Bac+5) minimum en Assurance, Gestion des Risques, Finance, Santé publique, ou tout autre domaine pertinent
- Minimum 7 ans d'expérience dans la gestion de contrats d'assurance santé, coordination d'équipe et relation client
- Rôle : Coordonner la prestation globale, assurer le suivi opérationnel et la satisfaction du client, production des rapports

Un (01) Chargé de la relation client

- Diplôme Bac+3/4 en communication, gestion, marketing, administration des affaires, ou domaine pertinent en relation client
- Minimum 3 ans d'expérience en gestion de la relation client dans le secteur assurance ou services
- Rôle : Assurer la communication avec les assurés et RH, gérer les mouvements du personnel, répondre aux demandes et réclamations

Pour chaque profil, le soumissionnaire devra fournir les documents suivants :

- a) Une copie du curriculum vitae à jour du personnel proposé selon le modèle fourni dans l'annexe B. Le curriculum vitae ne doit pas dépasser trois pages et doit être présenté dans un ordre chronologique en commençant par l'expérience professionnelle la plus récente et en résumant les aptitudes et les qualifications adéquates.
- b) Une copie du diplôme
- c) Une copie du document d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport)

Le soumissionnaire doit informer Helen Keller Intl s'il a l'intention de remplacer un membre important de l'équipe (en donnant les raisons) avant la date d'attribution et il doit fournir à Helen Keller Intl les informations requises pour l'approbation d'une proposition de remplacement.

Tout remplacement doit être soumis à l'approbation de Helen Keller Intl. Ceci est également valable pour tout remplacement intervenant pendant la durée du contrat.

Helen Keller Intl peut choisir de contacter le soumissionnaire avant de prendre une décision finale. Merci de confirmer si c'est possible, en veillant à ce que les coordonnées complètes sont également inclus dans le curriculum vitae (courriel, numéro de téléphone).

2^{ème} Partie : OFFRE FINANCIÈRE

Le contrat octroyé est un contrat définitif à prix fixe et le paiement en est effectué une fois que les livrables associés aux services ou aux produits sont reçus. Les paiements sont effectués par Helen Keller Intl uniquement via des moyens de paiement électroniques et tous les comptes bancaires doivent être strictement au nom du prestataire.

Dans le cadre de l'offre financière, les soumissionnaires doivent inclure un budget détaillé, présenté avec l'aide du logiciel **Microsoft Excel**, exprimé en franc CFA ainsi que **le tableau des garanties conformément à l'annexe D**, avec un descriptif budgétaire dans une colonne devant chaque ligne de dépenses, qui décrit la base des éléments de coûts répertoriés. Les informations justificatives doivent être fournies de manière suffisamment détaillée pour permettre une analyse et une évaluation complète du caractère satisfaisant de chaque élément de coût. Les soumissionnaires doivent inclure et énumérer clairement **tous** les coûts jugés nécessaires pour mener à bien les travaux demandés ci-dessous.

Le modèle d'offre financière se trouve à l'annexe C et doit comprendre les éléments suivants :

1. Coût de la main d'œuvre : Le soumissionnaire doit fournir des informations relatives à la structure de l'équipe, aux tarifs journaliers et au niveau d'effort (mesurés en jours) pour les livrables indiqués. Il est nécessaire d'énoncer les hypothèses formulées lors de la présentation des informations sur les coûts, y compris les options supplémentaires, et de spécifier toutes les conditions.

2. Autres coûts directs : Le soumissionnaire doit fournir une estimation détaillée des autres coûts directs principaux jugés nécessaires à l'achèvement des travaux. Les autres coûts directs couvrent les frais de transport, les visas et les indemnités journalières. Tout autre coût direct doit être préalablement convenu avec Helen Keller Intl.

3. Taux indirects et frais fixes : Si le soumissionnaire a comme pratique courante de budgétiser les taux indirects, par exemple les frais généraux, les frais annexes, les frais administratifs, ou tous les autres frais, il doit expliquer cette pratique et donner la base d'application des frais dans le descriptif du budget. Helen Keller Intl se réserve le droit de demander des informations supplémentaires pour justifier les taux indirects d'un soumissionnaire. Les frais fixes proposés doivent également être expliqués dans le descriptif du budget et présentés à part dans les états financiers.

NB : le montant des offres se fera en Hors Taxe (HT) en vertu de l'exonération sur la TVA dont bénéficie Helen Keller Intl.

SECTION 4 : Critères d'évaluation et bases pour l'attribution

Helen Keller Intl va suivre une méthodologie de sélection du meilleur rapport qualité-prix. Helen Keller Intl peut attribuer à une entreprise éligible et responsable dont la proposition est la plus avantageuse pour l'organisation, un contrat en prenant en compte d'autres facteurs de la proposition, y compris, mais sans s'y limiter, la conformité aux exigences de la DDP sans réserve notables. Les soumissionnaires ne peuvent pas modifier les offres non recevables après la date limite de dépôt des propositions afin de les rendre recevables. Cependant, Helen Keller Intl peut demander à un soumissionnaire de clarifier son offre s'il n'existe pas de divergence significative.

Les critères ci-dessous peuvent servir de base pour l'évaluation des propositions. La sélection repose principalement sur les mérites techniques des propositions, mais le prix et d'autres facteurs sont pris en considération, et l'attribution n'est octroyée que si la proposition est jugée satisfaisante sur le plan technique et à un prix raisonnable.

Méthode d'évaluation des offres :

L'évaluation se fera sur la base du meilleur rapport qualité/prix et suivra les étapes suivantes :

Étape 1 : Analyse administrative

Cette étape consiste à vérifier la conformité des dossiers soumis par rapport aux exigences administratives de l'appel d'offres. Toute offre non conforme sera écartée et ne sera pas analysée techniquement.

Étape 2 : Évaluation technique

Les offres administrativement conformes seront évaluées sur la base de leur qualité technique. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note minimale de **75 points sur 100** seront retenus pour l'étape suivante.

Étape 3 : Entretien de clarification

Un entretien pourra être organisé avec les soumissionnaires présélectionnés afin d'évaluer leur compréhension du contexte, leur capacité opérationnelle et la cohérence de leur proposition. Cette étape sera notée **sur 100 points**, avec un seuil de qualification fixé à **75 points**.

Étape 4 : Analyse financière

Les offres financières des candidats qualifiés seront examinées pour évaluer la compétitivité des coûts proposés en lien avec la qualité des services.

Le soumissionnaire ayant passé ces différentes étapes, et présenté une offre financière jugée compétitive et conforme aux exigences de qualité, sera retenu pour l'attribution du marché.

Critères d'évaluation technique :

Critères d'évaluation	Points totaux maximum
Approche technique et méthodologique	50
<i>Analyse de la demande et compréhension des besoins</i>	
<i>Clarté et précision de la compréhension des TDRs : Le soumissionnaire démontre une compréhension complète et pertinente des attentes en matière de couverture santé, en lien avec les besoins du personnel et de leurs ayants droit. (1,5 points)</i>	06

<p>Pertinence de l'analyse des enjeux locaux de l'assurance santé : L'offre met en évidence une bonne maîtrise des problématiques spécifiques au contexte ivoirien, notamment en matière d'accessibilité, de lisibilité des garanties, de plafonds de couverture, de fluidité des remboursements et de satisfaction des assurés. (1,5 points)</p> <p>Adaptabilité et personnalisation de l'offre : Le soumissionnaire démontre sa capacité à adapter les garanties, les modalités de gestion et les processus aux besoins spécifiques de Helen Keller Intl. L'offre met en évidence des mécanismes de flexibilité contractuelle permettant d'intégrer des évolutions réglementaires, des options spécifiques ou des ajustements en cours de contrat. (1,5 points)</p> <p>Identification des risques opérationnels et réponses proposées : Le soumissionnaire identifie de manière concrète les défis prévisibles (géographiques, logistiques, qualité de service) et propose des solutions réalistes et proactives pour les anticiper ou les gérer efficacement. (1,5 points)</p>	
<p>Méthodologie de déploiement et planning opérationnel</p> <p>Clarté de la démarche : Présentation structurée et détaillée des étapes clés depuis la collecte des données jusqu'à l'activation de la couverture santé, incluant l'enrôlement, la vérification, la génération et la distribution des cartes. (3 points)</p> <p>Pertinence des moyens humains, techniques et logistiques mobilisés dans le déploiement : Description des ressources prévues pour assurer une mise en œuvre efficace, avec répartition claire des rôles entre les équipes internes, les prestataires techniques et les parties prenantes. (3 points)</p> <p>Réalismes des délais et cohérence du planning opérationnel : Fourniture d'un calendrier détaillé, avec des délais exprimés en jours ouvrés pour chaque étape (traitement des données, production/distribution des cartes, activation). (4 points)</p> <p>Souplesse et efficacité des procédures de gestion en cours de contrat : Description des modalités prévues pour l'ajout de nouveaux assurés, le remplacement ou la mise à jour des cartes, et la gestion des cas particuliers. (2 points)</p>	12
<p>Réseau de soins et accès aux prestations</p> <p>Exhaustivité et qualité du réseau proposé : Présentation détaillée du réseau de prestataires de soins partenaires (hôpitaux, cliniques, pharmacies, etc.) avec indication claire de leur statut (public, privé, confessionnel), leur niveau de prise en charge, et leur répartition géographique (Abidjan, régions, zones rurales). (2 points)</p> <p>Gestion des urgences et support continu : Description des modalités d'intervention en cas d'urgence médicale ou de sinistre majeur, incluant la disponibilité d'une assistance 24h/24 et 7j/7 et les procédures associées. (6 points)</p> <p>Fonctionnement du tiers payant : Description précise des prestations accessibles en tiers payant, des modalités de prise en charge sans avance de frais, et de la fluidité du parcours pour les assurés. (2 points)</p> <p>Étendue et densité de la couverture territoriale : Évaluation du maillage du réseau sur l'ensemble du territoire, avec un focus sur les zones d'intervention connues de Helen Keller Intl. Présence effective d'au moins un prestataire majeur par région souhaitée. (3 points)</p>	18

<p>Politique de gestion du réseau de soins : Présentation des critères de sélection, de contractualisation et de suivi qualité des prestataires de santé partenaires, incluant les modalités de mise à jour régulière du réseau. (3 points)</p> <p>Annexe justificative : Inclusion d'un extrait actualisé ou d'un exemple représentatif de la liste des établissements partenaires. (2 points)</p>	
<p>Outils de gestion, suivi des prestations et gestion des assurés</p> <p>Intégration d'outils innovants : Présentation des technologies mises en œuvre (téléconsultation, dossier médical électronique, outils d'analyse) pour améliorer la qualité du service et le pilotage de la couverture santé. (3 points)</p> <p>Qualité et diversité des outils de gestion proposés : Présentation claire des interfaces mises à disposition (portail web, application mobile, hotline, espace RH, etc.) pour assurer une gestion fluide et en temps réel des demandes de prise en charge, des remboursements et de la communication avec les assurés. (2 points)</p> <p>Réactivité dans le traitement des prestations : Indication des délais moyens garantis pour la validation des prises en charge (consultations, hospitalisations, examens), et pour les remboursements, avec description des processus associés. (3 points)</p> <p>Gestion dynamique des mouvements du staff : Description des procédures prévues pour l'ajout, le retrait ou la modification des assurés et ayants droit en cours de contrat, incluant les cas d'embauche, de départ, ou de changements de situation. (2 points)</p>	10
<p>Suivi de la qualité de service et protection des données</p> <p>Dispositif de suivi de la qualité de service : Présentation des indicateurs clés de performance utilisés et description des outils de suivi et de reporting. Présence d'un mécanisme formel d'enquête de satisfaction périodique. (2 points)</p> <p>Dispositif de protection des données : Description des mesures techniques et organisationnelles mises en place pour garantir la confidentialité et la sécurité des données médicales et personnelles des assurés. (2 points)</p>	04
<p>Expériences du soumissionnaire dans le domaine de la couverture assurance santé</p>	20
<p>Expériences récentes sur de nouveaux marchés (2022–2025)</p> <p>3 contrats conformes avec justificatifs : 10 points</p> <p>2 contrats conformes avec justificatifs : 6 points</p> <p>1 contrat conforme avec justificatif : 2 points</p> <p>Moins de 1 contrat conforme ou absence de justificatif : 0 point</p> <p>NB : Si le document présenté par le soumissionnaire ne décrit pas clairement pas les informations nécessaires indiquées à la page 8, il ne sera pas considéré.</p>	10

<p>Expériences de reconduction et fidélisation (2022-2025)</p> <p>3 contrats conformes avec justificatifs : 10 points 2 contrats conformes avec justificatifs : 6 points 1 contrat conforme avec justificatif : 2 points Moins de 1 contrat conforme ou absence de justificatif : 0 point</p> <p><i>NB : Si le document présenté par le soumissionnaire ne décrit pas clairement pas les informations nécessaires indiquées à la page 8, il ne sera pas considéré.</i></p>	10
<p>Composition de l'équipe et qualifications du personnel clé</p>	30
<p>Médecin Conseil</p> <p>Diplôme de doctorat en Médecine (05 points)</p> <p>5 ans d'expérience en assurance santé et gestion médicale en milieu assurance (10 points en raison de 02 points par année)</p>	15
<p>Responsable de compte / Chef de projet</p> <p>Master (Bac+5) minimum en Assurance, Gestion des Risques, Finance, Santé publique, ou tout autre domaine pertinent (03 points)</p> <p>Minimum 7 ans d'expérience dans la gestion de contrats d'assurance santé, coordination d'équipe et relation client (7 points en raison de 01 point par année)</p>	10
<p>Chargé de la relation client</p> <p>Diplôme Bac+3/4 en communication, gestion, marketing, administration des affaires, ou domaine pertinent en relation client (02 points)</p> <p>Minimum 3 ans d'expérience en gestion de la relation client dans le secteur assurance ou services (3 points en raison de 01 point par année)</p>	05
<p>Points totaux</p>	100

Une fois l'évaluation des offres techniques terminée, Helen Keller Intl doit évaluer les offres financières relativement à la présentation du budget, les descriptifs budgétaires et la rentabilité (raisonnable, réaliste, coordonnée avec l'offre technique et les exigences de la RFP). Aucun point n'est attribué aux offres financières, mais il faut prendre en compte ces critères conjointement avec le score total de l'offre technique. Cette RFP suit le processus de compromis selon lequel Helen Keller Intl peut attribuer un contrat à l'offrant dont la proposition représente la meilleure valeur pour Helen Keller Intl et le programme. Helen Keller Intl peut attribuer un contrat à un soumissionnaire dont le prix est plus élevé s'il est déterminé que sa valeur technique est supérieure et mérite d'avoir un coût ou un prix accru.

SECTION 5 : Source de financement et code géographique autorisé

RAS

SECTION 6 : Validité de la proposition, date limite de dépôt des offres et instructions

Les propositions doivent avoir une période de validité de **{90 jours}** à partir de la date de dépôt, comme indiqué dans la lettre d'accompagnement.

Les propositions doivent être soumises par voie électronique avant la date limite indiquée sur la lettre d'accompagnement de cette DDP uniquement à l'adresse suivante : civ.procurement@hki.org en indiquant dans l'objet du courriel la mention suivante **«2025-10-14 SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA COUVERTURE D'ASSURANCE SANTE DU PERSONNEL DE HELEN KELLER INTL EN COTE D'IVOIRE »**.

Une offre complète relative à la proposition doit inclure les documents suivants, qui doivent tous faire référence au numéro de la RFP indiqué sur la lettre d'accompagnement de ce document :

- **Lettre d'accompagnement**
- **Offre technique** incluant votre compréhension de l'offre, la description de la mise en œuvre de la prestation avec les détails d'expériences passées
- **Offre financière** (Budget Détaillé) et **le tableau des garanties**
- **Formulaire de déclaration en matière de conflit d'intérêts**
- **Copies des documents légaux du soumissionnaire**
- **Les CV de tous les membres de l'équipe** intervenant dans cette étude (maximum 3 pages par CV) ainsi que les copies des diplômes et les CNI
- Autres informations pertinentes relatives à la présentation de la proposition

SECTIONS QUESTIONS : Aucune question formulée verbalement ne sera admise, que ce soit en personne ou par téléphone. Cependant, Helen Keller Intl est disposée à répondre aux questions écrites au sujet de cette RFP jusqu'à la date indiquée sur la lettre d'accompagnement de ce document. Toutes les questions relatives à cette DDP doivent être adressées par mail uniquement à civ.procurement@hki.org **au plus tard le 03/11/2025**.

Afin de garantir l'impartialité de la procédure, les réponses de Helen Keller Intl à toutes les questions jugées pertinentes seront communiquées à l'ensemble des soumissionnaires potentiels, tout en respectant l'anonymat du demandeur initial.

SECTION 7 : Négociations

Helen Keller Intl recherche les meilleures offres. Il est attendu que l'attribution d'un contrat se fait uniquement sur la base des offres originales reçues. Cependant, Helen Keller Intl se réserve le droit de mener des discussions et des négociations et / ou de demander des clarifications avant d'attribuer un contrat. En outre, Helen Keller Intl peut mener une analyse concurrentielle et limiter le nombre de soumissionnaires afin de créer un cadre d'évaluation incontestable pour les propositions les mieux notées. Les soumissionnaires les mieux notés, qui sont déterminés par le comité d'évaluation technique, peuvent être invités à présenter leurs meilleurs prix ou leurs réponses techniques pendant la durée de l'appel d'offres. Ils peuvent être amenés à faire une présentation orale, à la seule discrétion de Helen Keller Intl. Helen Keller Intl se réserve le droit d'octroyer des contrats séparés pour chacun des composants de la demande, ou de ne faire aucune attribution, si cette possibilité est jugée nécessaire.

SECTION 8 : Modalités des appels d'offres

1. La mise en circulation de cette RFP n'engage pas Helen Keller Intl à octroyer un contrat, ni à payer les frais occasionnés pour la préparation et la présentation d'une offre.
2. Les fichiers joints font partie intégrante de cette DDP.

3. Helen Keller Intl peut prendre contact avec les soumissionnaires pour confirmer les coordonnées de l'interlocuteur autorisé, l'adresse, le montant de l'offre et pour vérifier que la proposition a bien été envoyée en réponse à cet appel d'offres.
4. Fausses déclarations : Les soumissionnaires doivent fournir des renseignements complets, exacts et à jour, conformément à la présente demande de propositions et à ses pièces jointes.
5. Déclaration des conflits d'intérêts : Les soumissionnaires doivent déclarer dans le formulaire de l'annexe A, toute relation passée, présente ou future avec toute partie associée au lancement, à l'examen ou à la gestion de cet appel d'offres et de son éventuelle attribution. Faute de faire une déclaration complète et transparente, Helen Keller Intl devra réévaluer la sélection des soumissionnaires potentiels.
6. Droit de sélectionner ou de rejeter : Helen Keller Intl se réserve le droit de sélectionner et de négocier, à son entière discrétion, avec ces prestataires qui présentent les qualifications requises pour les demandes de propositions concurrentielles et de mettre fin aux négociations sans encourir de responsabilité. Helen Keller Intl se réserve également le droit de rejeter une ou toutes les propositions reçues sans apporter d'explication.
7. Droits réservés : Toutes les réponses à cette DDP deviennent la propriété de Helen Keller Intl et celle-ci se réserve le droit, à sa seule discrétion, de :
 - a. Disqualifier une offre parce que le soumissionnaire est incapable de suivre les instructions de l'appel d'offres ;
 - b. Renoncer à faire valoir toutes les distorsions de la part des soumissionnaires, vis-à-vis des exigences de la présente demande qui, de l'avis de Helen Keller Intl, ne peuvent pas être considérées comme étant des anomalies suffisantes pour rejeter ou disqualifier une offre, ou si une telle renonciation favorise une concurrence accrue ;
 - c. Prolonger le délai de présentation des offres à cette DDP après notification de tous les soumissionnaires ;
 - d. Annuler ou modifier le processus d'appel d'offres à tout moment et relancer une autre RFP considérée par Helen Keller Intl comme étant plus appropriée ;
 - e. Octroyer un contrat sur la seule base de l'évaluation initiale des offres sans discussion ;
 - f. Attribuer seulement une partie des composants de l'appel d'offres ou attribuer plusieurs contrats pour les différentes activités.
8. Les soumissionnaires, et les éventuels employés qui vont participer aux activités, doivent divulguer tout facteur susceptible de limiter la capacité de l'organisation à réaliser les services de façon indépendante, notamment les relations avec leurs employés homologues, les emplois passés, etc.

ANNEXE A :
Déclaration de conflit d'intérêts

Politiques de Helen Keller Intl sur le Code de Conduite et l'Éthique : Conformément aux politiques de Helen Keller Intl sur le code de conduite et l'éthique, Helen Keller Intl exige que l'ensemble des activités d'approvisionnement se fassent de manière transparente. À ce titre, les employés de Helen Keller Intl doivent éviter tous les conflits d'intérêts ou tout ce qui pourrait apparaître comme un conflit d'intérêts. Ils doivent à tout moment être en mesure de divulguer entièrement leurs actions ou relations avec les fournisseurs, sous-traitants ou consultants potentiels. Ils ne peuvent pas solliciter, demander, accepter ou accepter de recevoir des avantages de la part d'un fournisseur ou d'un fournisseur potentiel.

Helen Keller Intl se réserve le droit de rejeter une ou toutes les offres si c'est dans le meilleur intérêt de l'organisation et / ou de la population qu'elle sert. Toutes les parties qui présentent une proposition en réponse à la présente demande de propositions sont tenues de divulguer l'existence de tout conflit d'intérêts réel ou potentiel associé aux pays inclus dans leur proposition dans le document joint *Formulaire de déclaration de conflit d'intérêts*.

En cas de non-divulgaration de ces informations ou de divulgation partielle, Helen Keller Intl peut se résoudre à rejeter une proposition. Si une partie n'a pas de conflit à déclarer dans les pays concernés par sa proposition, elle peut remplir un formulaire en énumérant tous les pays concernés.

« **Conflit d'Intérêts** » désigne une situation dans laquelle un soumissionnaire, ou un affilié (défini ci-dessous), ou un sous-traitant (si nécessaire), a des intérêts (financiers, organisationnels, personnels, de réputation ou autres) qui peuvent ou pourraient rendre difficile son engagement envers Helen Keller Intl à remplir ses obligations de fournisseur d'une manière objective, indépendante et professionnelle ; ou c'est une situation dans laquelle il est raisonnable de prévoir que de tels intérêts vont se produire. Un conflit d'intérêts peut survenir dans les circonstances suivantes, qui ne sont pas exhaustives :

- i. un soumissionnaire a été ou est impliqué dans la conception d'une proposition ou d'une demande de financement qui a été ou qui sera présentée à Helen Keller Intl ;
- ii. un soumissionnaire a été ou est impliqué dans la formulation de conseils à l'égard d'une entité qui est le bénéficiaire principal ou un sous-bénéficiaire ;
- iii. un soumissionnaire a été ou est impliqué dans, ou a fourni des conseils concernant l'achat de biens et / ou de services par le bénéficiaire principal et / ou un sous-bénéficiaire ;
- iv. un soumissionnaire a été ou est impliqué dans la prestation de services d'audit au bénéficiaire principal et / ou à un sous-bénéficiaire ; ou,
- v. un soumissionnaire a exprimé son intérêt, a répondu à un appel d'offres, a offert des prestations de services de toute nature au bénéficiaire principal ou à un sous-bénéficiaire qui reste valable à ce moment et pour toute la durée de ce contrat.

« **Affilié** » désigne une entreprise, un individu ou une autre entité qui, directement ou indirectement : (i) contrôle ou peut contrôler un soumissionnaire ; (ii) est contrôlé par un soumissionnaire ou peut vraisemblablement être contrôlé par celui-ci ; ou (iii) avec un soumissionnaire, est contrôlé par une tierce partie ou peut vraisemblablement être contrôlé par celle-ci.

Formulaire de déclaration de conflits d'intérêts du soumissionnaire

Merci de cocher la case appropriée ci-dessous :

<input type="checkbox"/>	Le soumissionnaire déclare par la présente avoir lu et compris les règles relatives aux conflits d'intérêts indiquées dans la demande de propositions (RFP) et certifie qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts de la part du soumissionnaire ou d'un affilié, en ce qui concerne les obligations de services à réaliser dans le cadre de la demande de propositions (RFP). Le soumissionnaire accepte par la présente de se conformer aux règles relatives aux conflits d'intérêts indiquées dans la demande de propositions (RFP).
<input type="checkbox"/>	Le soumissionnaire souhaite divulguer une ou plusieurs situations de conflit d'intérêts réelles ou potentielles et propose des mesures d'atténuation. <i>Remarque</i> : si cette case est cochée, veuillez décrire dans une pièce jointe, en détail, la situation et présenter un plan ou des mesures d'atténuation qui seront examinées par Helen Keller Intl.

Soumissionnaire :

Signature :	
Nom en caractères d'imprimerie :	
Fonction :	
Date :	

ANNEXE B :

Format du curriculum vitae à utiliser par le personnel (un document par personne)
(Ceci est UNIQUEMENT un exemple, supprimer ou modifier si nécessaire)

Nom :			
Fonction :			
Nationalité :			
Adresse du bureau :			
Qualifications professionnelles :			
Compétences linguistiques :			
Langue :	Lue :	Parlée :	Écrite :
Expérience professionnelle pertinente, y compris la durée et les responsabilités :			
Références :			
Nom :		Nom :	
Position :		Position :	
Organisation :		Organisation :	
Courriel :		Courriel :	
Adresse :		Adresse :	
Téléphone :		Téléphone :	
Relation :		Relation :	
Certification :			
Je déclare que les informations fournies dans ce curriculum vitae sont exactes et autorise Helen Keller Intl par la présente à entreprendre toutes les enquêtes qu'elle peut juger raisonnables et nécessaires au cours du processus d'évaluation, en relation avec les informations contenues dans ce curriculum vitae concernant mon aptitude au poste pour lequel j'ai été nommé.			
Signé :		Date :	

ANNEXE C
Format de l'offre financière
(Ceci est UNIQUEMENT un exemple, modifier si nécessaire)

FEUILLE DE RÉPARTITION DÉTAILLÉE DU BUDGET (EXEMPLE DE FORMAT)

Éléments de coût	Coût unitaire	Quantité	Coût total
1.PRIME D'ASSURANCE Prime par employé Prime par personne à charge SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
2. FRAIS DE GESTION / HONORAIRES DU PRESTATAIRE Frais de gestion courtier / assurance Autres frais professionnels [Énumérer les éléments] SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
3.AUTRES FRAIS DIRECTS Communication / Assistance téléphonique Déplacements (réunions, sessions d'information) Édition de cartes d'assurance SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
4. COÛTS INDIRECTS (le cas échéant)	X%		xx% de Base*
5. FRAIS FIXES (le cas échéant)	X%		xx% de Base*
		Total	

Signature du Directeur

* La base pour chacun de ces pourcentages doit être identifiée et documentée au moyen des états financiers audités.

ANNEXE D

POPULATION :

- ❖ Avec Evacuation Sanitaire en option
- ❖ Le nombre de personnes peut évoluer à la hausse comme à la baisse selon la variation de nos activités en côte d'Ivoire.

A-OPTION 100%

HONORAIRES MEDICAUX - CONSULTATIONS, VISITES - CONSULTATIONS SPECIALISTES, VISITES SPECIALISTES - ACTES MEDICAUX	100 %	A COMPLETER SELON LE TAUX DE REMBOURSEMENT
PHARMACIE - MEDICAMENTS CURATIFS - VACCINS PEV		
AUXILIAIRES MEDICAUX SOINS INFIRMIERS, KINESITHERAPIE- REEDUCATION TRAITEMENTS PSYCHIATRIQUES		
ANALYSES BIOLOGIQUES - ANALYSES - PRELEVEMENTS - BILAN DE SANTE ANNUEL		
RADIO - ACTES DE RADIOLOGIE, SCANNER, IRM, ECHOGRAPHIE		
DENTAIRE - CONSULTATION, CHIRURGIE DENTAIRE & SOINS - RADIO - PROTHESES DENTAIRES		
OPTIQUE (VERRES & MONTURES) - VERRES - MONTURES	100 %	
FRAIS D'HOSPITALISATION - FRAIS DE CHAMBRE EN HOSPITALISATION - ACTES MEDICAUX ; HONORAIRES CHIRURGICAUX & FRAIS ACCESSOIRES (Y COMPRIS EXAMENS COMPLEMENTAIRES ET PHARMACIE ADMINISTREE) - FRAIS DE TRANSPORT MEDICALISE - SOINS INTENSIFS	100 %	A COMPLETER SELON LE TAUX DE REMBOURSEMENT
MATERNITE / ACCOUCHEMENT - FRAIS PRE & POST NATALS - FRAIS D'ACCOUCHEMENT (TOUS FRAIS CONFONDUS) : <ul style="list-style-type: none"> . ACCOUCHEMENT SIMPLE NORMAL . GEMELLAIRE NORMAL . ACCOUCHEMENT PAR VOIE CHIRURGICALE OU AVEC COMPLICATION NECESSITANT HOSPITALISATION 	100 %	A COMPLETER SELON LE TAUX DE REMBOURSEMENT
SANATORIUM - FRAIS DE SEJOUR	100 %	A COMPLETER SELON LE TAUX DE REMBOURSEMENT