

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

No. D'Achat et Intitulé : 2025-10-13_SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA COUVERTURE D'ASSURANCE MULTIRISQUES BIENS/HABITATIONS_HELEN KELLER INTL COTE D'IVOIRE.

Date d'émission du RFP : 20/11/2025

Questions sur RFP à présenter avant : 26/11/2025

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

Date limite pour la présentation des propositions : 05/12/2025 à 17h00

Lieu de Prestation : Côte d'Ivoire

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	6
SECTION 4 : Critères d'évaluation et bases pour l'attribution	11
SECTION 5 : Source de financement et code géographique autorisé	13
SECTION 6 : Validité de la proposition, date limite de dépôt des offres et instructions	13
SECTION 7 : Négociations	14
SECTION 8 : Modalités des appels d'offres	14
ANNEXE A : Déclaration de conflit d'intérêts	16

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 la protection de ses actifs matériels et immobiliers, Helen Keller Intl souhaite souscrire une assurance multirisque professionnelle couvrant :

- Les motos et véhicules utilisés dans le cadre de ses activités ;
- Les locaux professionnels loués servant de bureaux ;
- Les logements (habitations) du personnel international.

Le présent appel d'offres vise à sélectionner une compagnie d'assurance ou un prestataire qualifié capable de proposer une couverture multirisque adaptée, incluant notamment la protection contre les risques d'incendie, de vol, de dégâts des eaux, de catastrophes naturelles, et autres risques usuels, dans un cadre professionnel.

Le prestataire retenu devra également assurer une mise en œuvre rapide et efficace du contrat d'assurance, ainsi qu'un accompagnement dans la gestion des sinistres.

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.

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 : Liste des véhicules et motos

Cadre de la prestation

Helen Keller Intl attache une grande importance à la protection de ses ressources matérielles et à la sécurisation de son environnement de travail en Côte d'Ivoire, éléments essentiels à la bonne exécution de ses programmes.

Dans cette optique, l'organisation souhaite mettre en place une assurance multirisque professionnelle couvrant ses biens mobiliers, ses locaux professionnels loués, son parc de véhicules et de motos, ainsi que les habitations de son personnel international. Cette couverture devra protéger efficacement contre les risques tels que l'incendie, le vol, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les accidents et autres sinistres.

Les prestations objet de la présente consultation concernent les assurances suivantes :

Désignation	Description	Commentaires particuliers
Assurance multirisque incident & dommages pour la résidence du CD	Année de construction : [XXXX] Villa duplex, rez-de-chaussée et étage + 1 à usage d'habitation. Structure : béton, briques, charpente bois. Surface totale : [XX] Système de détection incendie et extincteurs Surveillance / gardiennage 24h/24	Deux niveaux formant un rez-de-chaussée et un étage composé de : <u>Au rez-de-chaussée :</u> Un salon et une salle à manger Une cuisine aménagée et équipée comprenant des placards et un plan de travail, une climatisation, une hotte Des toilettes visiteurs Deux chambres à coucher avec placards et salle d'eau Une piscine hors sol Un jardin <u>Au 1^{er} étage :</u> Une chambre à coucher avec balcon, placard et salle d'eau Deux chambres à coucher avec placards et salles d'eau
	<u>ABIDJAN</u> Année de construction : [XXXX] Structure : béton, briques, charpente bois Surface totale : [XX] Présence d'annexes : garage ouvert, jardin. Système de détection incendie et extincteurs Surveillance / gardiennage 24h/24	Villa de 07 pièces de type moyen standing comprenant 01 garage ouvert, 01 terrasse couverte, 04 salles d'eau, 07 bureaux, 01 hall, 01 cour avant arrière et 02 conteneurs aménagés en bureaux.
Assurance multirisque professionnelle et responsabilité civile	<u>KORHOGO</u> Villa basse de 05 pièces Surface totale : 320, 50m²	Villa de 05 pièces de type moyen standing comprenant 01 garage, 01 terrasse couverte, 02 salles d'eau, 05 bureaux, 01 hall, une dépendance constituée d'01 bureau et d'01 salle d'eau, et 01 cour avant arrière.

	Présence d'annexes : garage, dépendances, terrasse couverte et salle d'eau. Système de détection incendie et extincteurs Surveillance / gardiennage 24h/24	
Assurance flotte (automobiles et motos)	Voir Annexe	Voir Annexe

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 multirisque complète, durable et adaptée aux besoins de Helen Keller Intl en Côte d'Ivoire, afin de protéger ses biens mobiliers, locaux professionnels loués, parc de véhicules et habitations du personnel international.

Le prestataire devra notamment :

- Comprendre les spécificités des biens et locaux à assurer, ainsi que les risques associés ;
- Identifier et présenter les options d'assurance multirisque disponibles sur le marché ivoirien, incluant garanties, exclusions, plafonds et coûts ;
- Proposer une couverture efficace contre les risques d'incendie, vol, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, accidents, responsabilité civile, et autres sinistres pertinents ;
- Expliquer clairement les modalités pratiques de souscription, gestion des contrats, déclaration et gestion des sinistres ;
- Fournir des recommandations pour garantir une couverture durable et une gestion efficace des risques, tout en maîtrisant les coûts ;
- Présenter un plan de mise en œuvre simple, avec un suivi régulier des contrats et sinistres.

Méthode de travail

Le prestataire devra s'appuyer sur :

- Une analyse des offres du marché et des besoins spécifiques liés à la protection des biens mobiliers, locaux professionnels, véhicules et habitations du personnel ;
- Des échanges avec Helen Keller Intl pour bien comprendre les attentes et contraintes opérationnelles ;
- Une offre claire et détaillée présentant les garanties proposées, recommandations et modalités d'application spécifiques à l'assurance multirisque ;
- Une présentation d'une offre technique et financière complète, 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 compagnie d'assurance multirisque en Côte d'Ivoire ;
- Disposer de l'agrément CIMA en cours de validité pour l'exercice de la profession d'assurance ;

- Justifier d'une expérience d'au moins cinq (05) ans dans la gestion de contrats d'assurance multirisque, idéalement auprès d'ONG, institutions internationales ou entreprises de taille moyenne à grande ;
- Disposer d'un solide réseau de prestataires et experts (experts d'assurances, services de gestion de sinistres, partenaires techniques) à l'échelle nationale, avec une capacité d'intervention rapide et efficace ;
- Proposer une couverture multirisque complète incluant notamment les risques d'incendie, vol, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, responsabilité civile, accidents, etc. ;
- Offrir des outils modernes de gestion des contrats et sinistres (portail en ligne, suivi des dossiers, assistance téléphonique, etc.) ;
- Avoir une bonne capacité de communication et de suivi client ;
- 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 multirisque pour Helen Keller Intl en Côte d'Ivoire, couvrant les biens mobiliers, les locaux professionnels loués, le parc de véhicules et motos, ainsi que les habitations du personnel international.

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

- Une proposition technique complète : types de couvertures, garanties, exclusions, modalités de gestion des sinistres, réseau de prestataires (experts, réparateurs, etc.) ;
- Une proposition financière détaillée : primes d'assurance par catégorie de biens ou véhicules, exprimées sous forme de tarifs forfaitaires ou modulables ;
- Un plan de mise en œuvre précisant les étapes de souscription, la gestion des contrats, la déclaration et le suivi des sinistres, ainsi que les délais de prise en charge ;
- Un service client disponible et réactif, pour assister l'organisation dans la gestion des contrats et répondre aux sollicitations des équipes ;
- Des outils de gestion et de suivi : plateformes d'accès (web ou mobile), rapports réguliers, tableaux de bord de suivi des sinistres et des primes.

Tous les aspects opérationnels (procédures de déclaration et gestion des sinistres, délais d'intervention, communication avec l'assuré, 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 de commerce avec **activité principale** 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 et multirisque professionnel. **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 démontrer sa compréhension des besoins spécifiques de Helen Keller Intl en matière d'assurance multirisque couvrant biens, locaux professionnels, véhicules/motos et habitations du personnel international.

Analyse des besoins

- Présentation claire des objectifs : garantir une protection complète et adaptée contre les risques (incendie, vol, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, responsabilité civile, etc.) ;
- Identification des risques spécifiques au contexte local et des défis (ex. sécurisation des locaux loués, gestion des sinistres véhicules, etc.) ;
- Proposition d'une offre modulable et adaptable selon l'évolution des besoins.

Méthodologie de déploiement

- Description des étapes clés du déploiement : souscription, inventaire des biens, évaluation des risques, mise en place des contrats ;
- Organisation des interventions et gestion des sinistres (déclaration, expertise, indemnisation) ;
- Planning indicatif avec délais pour chaque phase (inspection des biens, validation des garanties, mise en place des couvertures).

Gestion des sinistres et service client

- Présentation du dispositif de gestion des sinistres : rapidité, expertise, communication ;
- Modalités d'accompagnement du client, assistance en cas d'urgence ;
- Description des outils de gestion et de suivi (plateformes en ligne, reporting, tableau de bord).

Suivi qualité et conformité

- Indicateurs de performance pour garantir la qualité du service ;
- Mesures prises pour assurer la confidentialité des données et la conformité réglementaire locale ;
- Mécanismes d'amélioration continue et d'évaluation régulière de la satisfaction.

2) Expériences du soumissionnaire dans le domaine de la couverture assurance multirisque biens/habitations

Les soumissionnaires devront démontrer leur capacité à fournir des services d'assurance multirisques de qualité, en justifiant d'expériences antérieures pertinentes et similaires, en adéquation avec la nature et l'ampleur des prestations requises dans le cadre de cet 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 multirisque, en présentant au minimum trois (03) 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) ;
- 01 contrat par domaine (véhicules/motos¹, habitation², locaux professionnels³)
- Contrats exécutés pour le compte d'organisations ou d'entreprises formelles (ONG, institutions publiques ou privées, sociétés, 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 assurer la gestion efficace de contrats multirisques complexes.

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) ;
- 01 contrat par domaine (véhicules/motos¹, habitation², locaux professionnels³)
- Contrats exécutés pour le compte d'organisations ou d'entreprises formelles (ONG, institutions publiques ou privées, sociétés, etc.).

Ce critère permet de mesurer la qualité des services rendus, la fidélisation des clients et la capacité à instaurer une relation de confiance durable dans le domaine de l'assurance multirisque.

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 un profil clé disposant des compétences nécessaires pour assurer la bonne exécution du contrat, en particulier dans le contexte d'une organisation internationale comme Helen Keller Intl.

Profil requis :

Un (01) Responsable de compte / Chef de projet

- **Formation** : Master (Bac+5) en Assurance, Gestion des Risques, Finance, ou tout autre domaine pertinent ;
- **Expérience** : Minimum sept (07) ans d'expérience dans la gestion de contrats d'assurance multirisque (biens mobiliers, véhicules, locaux professionnels, habitations), incluant la coordination opérationnelle et la relation client ;
- **Rôle** : Assurer la coordination globale de la prestation, le suivi technique et administratif du contrat, la communication régulière avec le client, ainsi que la production des rapports de gestion et de suivi des sinistres.

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, 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 (si nécessaire)

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	20
Pertinence de l'analyse des besoins : compréhension claire des objectifs de la couverture, identification des risques locaux (locaux loués, véhicules, climat, etc.), et proposition d'une offre modulable. (6 points) Méthodologie de mise en œuvre : clarté des étapes de souscription, inventaire des biens, mise en place des garanties, planning réaliste. (6 points) Gestion des sinistres et service client : efficacité du dispositif de traitement des sinistres, accompagnement client, assistance en cas d'urgence, outils de suivi (plateforme, reporting, etc.). (6 points). Suivi qualité et conformité : indicateurs de performance, confidentialité des données, conformité CIMA, dispositif d'amélioration continue. (2 points).	20
Expériences du soumissionnaire dans le domaine de la couverture assurance multirisque biens/habitation	60
Expériences récentes sur de nouveaux marchés (2022–2025) 3 contrats conformes avec justificatifs : 30 points 2 contrats conformes avec justificatifs : 15 points 1 contrat conforme avec justificatif : 5 points Moins de 1 contrat conforme ou absence de justificatif : 0 point 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. 01 contrat par domaine (véhicules/motos¹, habitation², locaux professionnels³)	30
Expériences de reconduction et fidélisation (2022-2025) 3 contrats conformes avec justificatifs : 30 points 2 contrats conformes avec justificatifs : 15 points 1 contrat conforme avec justificatif : 5 points Moins de 1 contrat conforme ou absence de justificatif : 0 point 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. 01 contrat par domaine (véhicules/motos¹, habitation², locaux professionnels³)	30
Composition de l'équipe et qualifications du personnel clé	20
Responsable de compte / Chef de projet Master (Bac+5) en Assurance, Gestion des Risques, Finance, ou tout autre domaine pertinent. (6 points) Minimum sept (07) ans d'expérience dans la gestion de contrats d'assurance multirisque (14 points en raison de 02 points par année)	20

Points totaux	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 « **2025-10-13_SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA COUVERTURE D'ASSURANCE MULTIRISQUES BIENS/HABITATIONS_HELEN KELLER INTL 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 26/11/2025.**

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-divulcation 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 :

☐	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).
--------------------------	---

☐	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.ASSURANCE MULTIRISQUE INCIDENT & DOMMAGES POUR LA RESIDENCE DU CD SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
2.ASSURANCE MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE ET RESPONSABILITE CIVILE BUREAU D'ABIDJAN SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
3.ASSURANCE MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE ET RESPONSABILITE CIVILE BUREAU DE KORHOGO SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
4.ASSURANCE FLOTTE AUTOMOBILES/MOTOS Assurance à couverture complète selon l'âge des engins. SOUS-TOTAL			Coût unitaire x Quantité
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
Liste des véhicules et motos

Sub-Category	Description (Brand and Model)	Purchase date	Purchase Cost	Purchase Cost Currency	Energie	Puissance	Place
Vehicle	TOYOTA FORTUNER	9/26/2025	29,900,000	XOF	Diesel	10	7
Vehicle	TOYOTA PRADO 660 MD 11	9/26/2019	40,183	USD	Diesel	12	7
Vehicle	TOYOYA HILUX 660 MD 12	3/23/2022	20,900,000	XOF	Diesel	10	5
Vehicle	TOYOYA HILUX PICK UP	10/30/2024	22,500,000	XOF	Diesel	10	5
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125G	8/18/2021	1,850,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125 G	12/11/2023	1,600,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125 G	12/11/2023	1,600,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125 G	12/11/2023	1,600,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125 G	12/11/2023	1,600,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	YAMAHA YBR 125 G	12/11/2023	1,600,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	MOTO SUZUKI 125	8/27/2024	1,590,000	XOF	Essence	100	2

Motorbike/Scooter/Motorcycle	MOTO SUZUKI 125	8/27/2024	1,590,000	XOF	Essence	100	2
Motorbike/Scooter/Motorcycle	MOTO SUZUKI 125	8/27/2024	1,590,000	XOF	Essence	100	2