

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

AO / ASSURANCES N° 04-2025



**MARCHE D'ASSURANCES PASSE EN PROCEDURE D'APPEL D'OFFRES
"OUVERT" CONFORMEMENT A L'ARTICLE L2124-2 ET AUX ARTICLES
R2124-2, R2161-2 OU R2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE
PUBLIQUE**

**ARRETE DU 19 JUILLET 2018 PORTANT REGLEMENTATION SUR LES MARCHES PUBLICS
DES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

LOT UNIQUE :

ASSURANCES ANNULATION

Le présent CCTP comprend :

- Les conditions particulières
- Les conventions spéciales

Sommaire

LES CONDITIONS PARTICULIERES

LE SOUSCRIPTEUR	3
LES ASSURES.....	3
LES DEFINITIONS.....	4
L'OBJET DU CONTRAT	5
LES RISQUES GARANTIS.....	5
LES PRINCIPALES EXCLUSIONS	6
LES MONTANTS DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS.....	7
LES BASES DE LA TARIFICATION	9

LES CONDITIONS PARTICULIERES

- ➡ Le contrat est constitué par les présentes Conditions Particulières ainsi que par les Conditions Générales de l'Assureur ayant reçu l'agrément de la Direction des Assurances, sachant que toute disposition qui serait plus favorable à l'Assuré prévaudra toujours sur les autres.
- ➡ Le contrat est régi par le code des assurances et par les stipulations qui suivent.

PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

Prise d'effet du contrat : 1^{er} janvier 2026 à 0 heure

Date d'échéance annuelle du contrat : 1^{er} janvier

Durée du contrat : DEUX ANS sachant que le terme définitif du marché est fixé **au 31 décembre 2027 à minuit** (contrat résiliable par chacune des parties à chaque date d'échéance annuelle moyennant un préavis de résiliation de 6 mois avant le 31 décembre).

LES DECLARATIONS

LE SOUSCRIPTEUR/ LES ASSURES :

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF) DE L'HERAULT
139, avenue de Lodève
34943 MONTPELLIER Cedex 9

Représentant légal : MONSIEUR THIERRY MATHIEU DIRECTEUR DE LA CAF DE L'HERAULT

N° de SIRET : **534 089 529 00018**

LE(S) ASSURE(S)/ LES BENEFICIAIRES

- LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF) DE L'HERAULT
- LES PARTENAIRES LIES PAR UNE CONVENTION AVEC VACAF/CAF
- LES TOURS OPERATEURS
- LES CENTRALES DE RESERVATIONS

L'OBJET DU CONTRAT

Prise en charge de l'aide AVF (aide aux vacances familiales) versée aux partenaires hébergeurs en cas d'annulation ou de non-présentation des familles à moins d'un mois du début du séjour.

LES RISQUES à GARANTIR

LES GARANTIES D'ASSURANCES ANNULATION

<u>LES EVENEMENTS GARANTIS</u>	:	<u>Toutes causes sans justificatif</u> y compris en cas de No Show et des événements suivants : <ul style="list-style-type: none"> - maladie, accidents ou blessures graves ou décès - préjudice matériel grave (Incendie, Dégâts des eaux, Vol, Dommages ou vol du véhicule) - empêchement en cas de licenciement, de mutation - empêchement en cas de convocation administrative ou judiciaire - empêchement en cas de grève, barrages, événements naturels, accident de la circulation - divorce ou séparation
<u>LE MONTANT DE LA GARANTIE</u>	:	Montant de l'AVF par dossier. (le montant moyen de l'AVF par famille est de l'ordre de 500€ en 2024)
<u>LE MONTANT DE LA FRANCHISE</u>	:	50% de l'AVF si annulation à 30 jours 75% de l'AVF si annulation à 15 jours 100% de l'AVF si annulation à 0 jour

LES PRINCIPALES EXCLUSIONS

Sont toujours exclus de la garantie :

- Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré.
- Les conséquences subies par l'assuré de son suicide consommé ou tenté, des accidents causés par l'usage de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement.
- Les accidents qui surviennent lorsque l'assuré est en état d'ivresse et qu'au moment du sinistre son taux d'alcoolémie est supérieur à 0,50 gramme par litre de sang.
- Les accidents résultant de toute manifestation directe ou indirecte de la désintégration du noyau atomique.
- Les accidents résultant de la guerre civile ou étrangère.
- Les conséquences d'une émeute, d'un mouvement populaire ou d'un acte de terrorisme auxquels l'assuré prend une part active.
- Les accidents occasionnés par la pratique de tout sport à titre professionnel.
- Les accidents à l'occasion de l'utilisation par l'assuré comme pilote ou membre d'équipage d'un appareil quelconque permettant de se déplacer dans les airs.
- report du séjour sur un autre séjour auprès du même partenaire à une autre date, d'un partenaire appartenant au même groupe mais commercialisé individuellement, d'un partenaire commercialisé/géré par le même tour opérateur ou centrale.

LES SERVICES ATTENDUS :

Plateforme Informatique de déclaration de sinistres :

I/ Description de la Plateforme

L'assureur doit mettre à disposition une plateforme informatique accessible en ligne, permettant aux partenaires hébergeurs de déclarer leurs sinistres de manière simple et sécurisée. La plateforme doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

II/ Fonctionnalités Minimales

La plateforme doit inclure les fonctionnalités suivantes :

- Formulaire de déclaration de sinistre en ligne, permettant de saisir toutes les informations nécessaires (identité de l'assuré, nature du sinistre, date et lieu de l'événement, etc.).
- Possibilité de joindre des documents justificatifs sous format électronique.
- Suivi en temps réel de l'état d'avancement du dossier de sinistre.
- Notifications automatiques par email à chaque étape du traitement du dossier.
- Accès sécurisé via un identifiant et un mot de passe personnels.

III/ Sécurité des Données

L'assureur doit garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles des assurés conformément aux réglementations en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

IV/ Formation et Support

L'assureur doit fournir une documentation complète et proposer des sessions de formation pour les utilisateurs de la plateforme. Un support technique doit être disponible pour assister les assurés en cas de difficultés.

V/ Maintenance et Mises à Jour

L'assureur est responsable de la maintenance régulière de la plateforme et de la mise en œuvre des mises à jour nécessaires pour garantir son bon fonctionnement et sa sécurité.

VI/ Disponibilité

La plateforme doit garantir un taux de disponibilité minimum de 95 % sur une base annuelle, hors périodes de maintenance programmée. Les périodes de maintenance programmée doivent être communiquées aux utilisateurs au moins 48 heures à l'avance.

VII/ Suivi des sinistres

Transmettre à VACAF- Caf de l'Hérault tous les mois la liste des partenaires hébergeurs ayant mis en œuvre l'assurance annulation sous un format fichier (date d'activation de l'assurance, date de règlement de l'assurance, partenaire hébergeur, montant de l'aide AVF payée, nom et prénom de l'allocataire, numéro allocataire, date du séjour) **ou** accès donné à VACAF - Caf de l'Hérault sur la plateforme informatique de déclaration de sinistres pour extraire ces données.

Modalité de fonctionnement du contrat :

I / Objet de la couverture d'assurance :

Couvrir par un mécanisme d'assurance l'aide AVF (aide aux vacances familiales) versée aux partenaires hébergeurs en cas d'annulation ou de non-présentation des familles à moins d'un mois du début du séjour.

II/ Le souscripteur :

Les AVF assurées au titre du contrat doivent couvrir des séjours :

- se déroulant durant les vacances scolaires
- enregistrés sur le site VACAF en amont de leur date de réalisation

Le reste à charge de la famille doit avoir été réglé intégralement avant le départ et au moment de l'annulation

Le montant AVF versé sera celui calculé lors de la réservation sur le site de gestion VACAF

Le séjour devra être annulé sur le site de gestion VACAF avec la date et le motif d'annulation de façon concomitante à l'activation de l'assurance annulation.

Le partenaire hébergeur devra fournir une facture d'annulation précisant : identification du partenaire, nom et prénom de l'allocataire, date du séjour, montant de l'aide calculée, reste à charge réglé par l'allocataire (date et modalités de règlement)

Le partenaire à un délai de 72 heures pour fournir sa déclaration de sinistre auprès de l'assureur en précisant la nature de l'annulation :

- à moins d'un mois : date à laquelle la famille a informé le partenaire
- en cas de non-présentation : date de début de séjour

Formule sans justificatif à produire de la part des familles

VACAF/Caf de l'Hérault se réserve le droit de mettre en œuvre des contrôles sur pièces et/ou sur place, par la fourniture de toutes pièces justificatives utiles, afin de s'assurer auprès du partenaire hébergeur de :

- l'effectivité de l'annulation et/ou de la non-présentation de la famille,
- de la conformité du montant remboursé, des règlements réalisés par la famille.

Chiffres clés 2024 à prendre en compte dans l'étude :

Une perte financière de 1.9million/an pour l'ensemble des partenaires (cumul des AVF)

Un recensement de 1600 partenaires +60 tour-opérateurs environ

Une moyenne de 111.000 séjours/an

Un coût moyen des AVF de 500€/ séjour

La territorialité : France uniquement

Un site de réservation géré par la VACAF/CAF Hérault et partagé avec les partenaires

Insertion d'une clause d'intéressement aux résultats au terme du marché de deux an

LES BASES DE LA TARIFICATION

Paramètres : base de la totalité des AVF

Base de la tarification : un % sur celle-ci

Territorialité : France uniquement

MARCHE PUBLIC DE SERVICES

AO / ASSURANCES N° 04-2025



LOT UNIQUE :

ASSURANCES ANNULATION

ANNEXE

MAI 2025