



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

MEAE_24068_DRH

Objet du marché

Prestations de couverture sociale au profit des volontaires civils internationaux affectés à l'étranger par les soins de l'Administration et des ayants droit qui les accompagnent dans leur pays d'affectation

Le présent CCTP comporte l'annexe suivante :

| | |
|------------|---|
| Annexe n°1 | Le détail des prestations sans les prestations supplémentaires éventuelles obligatoires |
| Annexe n°2 | Le détail des prestations avec les prestations supplémentaires éventuelles obligatoires |

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| ARTICLE 1 PREAMBULE – CONTEXTE..... | 3 |
| | 3 |
| ARTICLE 2 OBJET DE L’ACCORD-CADRE | 3 |
| ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DE L’ACCORD-CADRE | 3 |
| ARTICLE 4 CONTENU DES PRESTATIONS | 4 |
| 4.1 Périmètre de la couverture..... | 4 |
| 4.2 Bénéficiaires | 4 |
| 4.3 Les ayants droit | 5 |
| 4.4 Procédures de recrutement des volontaires civils internationaux..... | 5 |
| 4.4.1 Modalités d’affectation | 5 |
| 4.4.2 Aptitude au Volontariat Civil International | 6 |
| 4.4.3 Modalités d’exécution des prestations | 6 |
| 4.4.4 Modalités de remboursement | 7 |
| 4.5 Prise d’effet et cessation des garanties..... | 7 |
| 4.5.1 Prise d’effet..... | 7 |
| 4.5.2 Cessation des garanties | 7 |
| 4.5.3 Suivi des Volontaires | 8 |
| 4.6 Périmètre des prestations..... | 8 |
| 4.7 Niveau des prestations..... | 8 |
| 4.8 Actions de prévention | 8 |
| 4.9 Montant de la cotisation..... | 8 |
| ARTICLE 5 : OFFRE DE GESTION | 9 |
| 5.1 Interlocuteurs dédiés..... | 9 |
| 5.2 Gestion des adhésions..... | 9 |
| 5.2.1 Avec les équipes administratives | 9 |
| 5.2.2 Avec les volontaires | 9 |
| 5.3 Communication envers les bénéficiaires | 10 |
| 5.4 Gestion des prestations | 10 |
| 5.5 Autres services aux volontaires | 10 |
| 5.6 Assistance et télémedecine | 10 |
| 5.7 Communication..... | 10 |
| 5.9 Suivi technique du régime | 11 |

ARTICLE 1 PREAMBULE – CONTEXTE

Les prestations sociales doivent satisfaire aux conditions posées par le chapitre II du titre II du livre 1er du code du service national et les textes réglementaires pris pour son application en ce qui concerne le volontariat civil international effectué à l'étranger.

Les volontaires bénéficient, dans l'exercice de leur volontariat, d'une protection de l'État dans les conditions prévues aux articles L.134-1 et s. du code Général de la Fonction Publique.

Textes législatifs et réglementaires de référence :

- Code du service national, notamment les articles L. 122-1 et suivants ;
- Loi n°2000-242 du 14 mars 2000 relative aux volontariats civils institués par l'article L.111-2 du code du service national et à diverses mesures relatives à la réforme du service national ;
- Décret n° 2000-1159 du 30 novembre 2000 pris pour l'application des dispositions du Code du service national relatives aux volontariats civils ;
- Décret n° 2000-1160 du 30 novembre 2000 fixant les conditions et les domaines dans lesquels l'État contribue à la protection sociale des volontaires civils affectés auprès d'associations ;
- Arrêté du 30 novembre 2000 fixant la liste des activités agréées pour le volontariat civil à l'étranger ;
- Arrêté du 25 janvier 2001 fixant les modalités de la couverture sociale complémentaire des volontaires civils affectés à l'étranger par le Ministère des Affaires étrangères ;
- Arrêté du 24 mars 2004 fixant certaines conditions d'application du volontariat civil à l'étranger, modifié par l'arrêté du 18 décembre 2008 et par l'arrêté du 23 février 2022

ARTICLE 2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet les "prestations de couverture sociale au profit des volontaires civils internationaux affectés à l'étranger par les soins de la personne publique et des ayants droit qui les accompagnent dans leur pays d'affectation".

A titre indicatif, le nombre de volontaires civils internationaux est d'environ 850 pour le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE), 120 pour la Direction générale du Trésor (DGT), 10 pour le Ministère de l'Intérieur et 3 pour le Ministère de la Justice.

ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est conclu au bénéfice du Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères (MEAE) et du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique - Direction générale du Trésor (DGT).

Le périmètre ainsi défini peut s'étendre aux organismes rejoignant ultérieurement le groupement de commande dans la limite du montant maximum défini dans le Cahier des clauses administratives particulières.

ARTICLE 4 CONTENU DES PRESTATIONS

4.1 Périmètre de la couverture

Les couvertures concernées sont les suivantes (voir annexe n° 1 du CCTP) :

- Couverture sociale / contrat prévoyance maladie : remboursement des frais médicaux et chirurgicaux (volontaire et ayants droit), y compris l'accès à l'IVG (volontaire et ayants-droit) ;
- Garantie décès / invalidité absolue et définitive / frais d'obsèques (volontaire) ;
- Garantie incapacité de travail / invalidité permanente - hors accident ou maladie imputables au service (volontaire) ;
- Accidents du travail - maladies professionnelles ou imputables au service (volontaire) ;
- Garantie assistance – rapatriement (monde entier 24h / 24h) (volontaire et ayants droit) ;
- Garantie responsabilité civile (volontaire et ayants droit) ;
- Risques spéciaux - frais de sauvetage - assistance juridique (volontaire et ayants droit).

Les prestations éventuelles supplémentaires (PSE) obligatoires sont les suivantes :

| | |
|--|-----------------------------|
| Intervention Volontaire de Grossesse (IVG) | Annexe n°2 du CCTP avec PSE |
| Accompagnement psychologique | Annexe n°2 du CCTP avec PSE |

4.2 Bénéficiaires

Tout volontaire affecté à l'étranger par les soins de la personne publique et les ayants droit qui l'accompagnent dans son pays d'affectation.

Par volontaire, est considérée toute personne accomplissant le volontariat prévu aux articles L122- 1 à L122-20 du code du service national et faisant l'objet en cette qualité d'une décision d'affectation de la personne publique.

Les volontaires internationaux qui font l'objet de la prise en charge de leur couverture sociale par le **ministère de l'Europe et des Affaires étrangères** sont :

- Ceux directement recrutés, affectés, et indemnisés par ledit ministère pour servir au sein de son réseau à l'étranger ;
- Ceux faisant l'objet d'une décision d'affectation dudit ministère pour servir au sein d'un organisme étranger et pour lesquels le ministère s'est engagé par convention avec cet organisme à prendre en charge la couverture sociale ;
- Ceux directement recrutés, affectés, et indemnisés par le Ministère de l'Intérieur pour servir au sein de son réseau à l'étranger ;
- Ceux directement recrutés, affectés, et indemnisés par le Ministère de la Justice pour servir au sein de son réseau à l'étranger.

S'agissant des volontaires internationaux des autres ministères publics, leur nombre ne pourra être supérieur à 3 % du nombre total des VIA du groupement.

Par ailleurs, les volontaires affectés par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères pour le compte d'organismes français avec lesquels le MEAE a une convention et qui assurent leur financement, bénéficient d'une couverture sociale identique à celle faisant l'objet du marché. Cette couverture est prise en charge par les organismes susmentionnés. Le Titulaire s'engage à faire

application à ces organismes de conditions et tarifs au moins aussi favorables que ceux appliqués à la personne publique.

Les volontaires internationaux qui font l'objet de la prise en charge de leur couverture sociale par le **Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique - Direction générale du Trésor** sont :

- Ceux directement recrutés, affectés, et indemnisés par la Direction générale du Trésor pour servir au sein de son réseau à l'étranger,
- Ceux faisant l'objet d'une décision d'affectation du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique pour servir au sein d'un organisme étranger et pour lesquels la Direction générale du Trésor s'est engagée par convention avec cet organisme à prendre en charge la couverture sociale,
- Ceux faisant l'objet d'une décision d'affectation par un établissement public placé sous la tutelle du ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique pour servir au sein du réseau à l'étranger de la Direction générale du Trésor et pour lesquels celle-ci s'est engagée par convention avec cet établissement à prendre en charge la couverture sociale.

4.3 Les ayants droit

Sont également bénéficiaires, les ayants droit du volontaire, à savoir :

- le conjoint du volontaire (époux ou épouse),
- la personne liée au volontaire par un pacte civil de solidarité (PACS),
Une seule personne sera prise en charge à ce titre en tant que bénéficiaire.
- les enfants célibataires et fiscalement à sa charge.

Pour être bénéficiaire, l'ayant droit du volontaire international ne doit pas disposer par ailleurs d'une couverture sociale équivalente du fait d'une activité salariée¹ ni être ressortissant du pays dans lequel le volontaire international exerce sa mission. Il doit également accompagner le volontaire dans le pays dans lequel celui-ci exerce sa mission dans un délai maximum de 3 mois. Il sera affilié à la date d'arrivée dans le pays d'affectation.

4.4 Procédures de recrutement des volontaires civils internationaux

4.4.1 Modalités d'affectation

La sélection des dossiers des candidats au volontariat civil international est opérée sur la base des dossiers de candidature déposés via le site internet mon-vie-via.businessfrance.fr.

L'engagement de volontariat est conclu pour une durée de six à vingt-quatre mois et doit être accompli auprès d'un seul organisme. Il peut être prorogé une seule fois sans que sa durée totale n'excède vingt-quatre mois. Son accomplissement ne peut être fractionné.

La personne publique notifie une proposition d'affectation au candidat dont la demande de volontariat est retenue. Cette notification est accompagnée d'informations relatives aux droits et obligations des volontaires et mentionne notamment le mode de protection sociale du volontaire. Dans un délai de quinze jours à compter de cette notification, l'intéressé retourne à la personne

¹ Il s'agit de couvrir ici, d'une part, les ayants droit n'ayant pas d'activité salariée, et, d'autre part, les ayants droit qui ont trouvé un emploi localement mais ne bénéficiant pas à ce titre d'une couverture sociale.

publique une lettre d'engagement revêtue de sa signature, manifestant son acceptation de l'affectation proposée.

La personne publique établit alors une décision d'affectation nominative pour le volontaire avant son départ. L'affectation d'un volontaire n'est pas susceptible, en principe, de modification une fois qu'elle a été décidée.

Toutefois, la personne publique se réserve la possibilité de procéder au changement d'affectation d'un volontaire en cours de mission, pour des nécessités de service ou en cas de circonstances exceptionnelles. Le Titulaire sera alors informé de tout changement d'affectation.

4.4.2 Aptitude au Volontariat Civil International

Nul ne peut effectuer un volontariat civil international s'il ne remplit pas les conditions d'aptitude physique nécessaires à l'exercice de la mission qui lui sera confiée par la personne publique.

Avant son affectation, le volontaire doit produire à la personne publique un certificat médical établi par un médecin attestant, d'une part, de son aptitude physique et, d'autre part, qu'il est à jour des vaccinations nécessaires pour le pays d'accueil.

Pour toute pathologie nécessitant un traitement médical ou un suivi sur place, des modalités de concertation entre le Titulaire et le ministère recruteur devront être prévues en amont du départ.

En cas d'incapacité médicalement constatée au cours de l'accomplissement du volontariat, le volontaire est examiné par un médecin agréé par l'ARS concernée ou par un médecin-conseil de l'ambassade de France de son lieu d'affectation. Si l'incapacité est confirmée, il est mis fin au volontariat. Cette décision ne préjuge pas de l'imputabilité de l'affectation ou de l'infirmité et des droits éventuels à pension de l'intéressé (article 15 du décret 2000-1159)

En fin de volontariat, le volontaire est soumis à un examen médical de contrôle par un médecin et doit produire un certificat médical attestant de son bon état de santé et de l'absence de pathologies liées à son séjour à l'étranger.

4.4.3 Modalités d'exécution des prestations

Les volontaires sont recrutés en principe le 1er ou le 15 du mois.

La durée du volontariat est décomptée à partir de la date (jour/mois/année) d'affectation.

La prise en charge du volontaire s'effectue du premier jour de son recrutement (0 heures) jusqu'au dernier jour de sa mission (23 heures 59 minutes 59 secondes).

Toutefois, dans le cas où le volontaire en fin de mission est hospitalisé (dans un hôpital, une clinique ou un établissement de soins), lors de la cessation de ses garanties, les prestations directement liées à cette hospitalisation continuent à être prises en charge par le Titulaire pour la durée intégrale de l'hospitalisation, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes :

1. le volontaire doit aussitôt demander à recouvrer ses droits au régime de sécurité sociale auquel il était affilié avant son départ en mission et solliciter son intervention en premier lieu ;

2. la durée de l'hospitalisation, évaluée par le médecin conseil du Titulaire, doit être en adéquation avec la pathologie du volontaire. A cet effet, il est précisé que le médecin conseil du Titulaire se réserve le droit de diligenter une expertise médicale afin de valider cette durée.

En cas d'interruption du volontariat entre le 1er et le 15 ou entre le 16 et le dernier jour du mois, il sera payé au Titulaire la moitié de la cotisation mensuelle, dans le premier cas et la totalité du mois dans l'autre cas.

4.4.4 Modalités de remboursement

Le remboursement du paiement des prestations au volontaire interviendra dans un délai de 10 jours maximum à compter de la réception de la demande.

4.5 Prise d'effet et cessation des garanties

4.5.1 Prise d'effet

Les prestations sont automatiquement acquises pour les volontaires et les ayants droit qui les accompagnent dans leur pays d'affectation, dès le premier jour d'affectation (0 heure).

Les prestations sont également acquises lorsque les volontaires et leurs ayants droit effectuent des déplacements à l'extérieur de leur pays d'affectation, que ce soit dans un autre pays étranger ou en France et que ce soit à titre personnel ou professionnel pendant la durée de la mission

Pour les ayants droit, la demande d'affiliation doit être transmise dans un délai de 30 jours suivant le début de mission.

En outre, en cas d'événement familial, le volontaire international devra demander l'affiliation :

- de son enfant nouveau-né ou adopté dans le mois suivant la naissance de l'enfant ou suivant son adoption (date figurant sur le jugement d'adoption)
- de son conjoint dans un délai d'un mois suivant son changement de situation de famille (exemple : mariage ou PACS).

En cas de changement de situation familiale en cours de mission, le nouvel ayant droit doit être déclaré dans les 30 jours suivant l'évènement et remplir les conditions prévues au contrat pour être qualifié d'ayants droit. A défaut, l'adhésion de ce nouvel ayant droit prendra effet le premier jour du mois suivant sa demande.

4.5.2 Cessation des garanties

Les garanties cessent pour le volontaire au dernier jour de la mission (23 heures 59 minutes 59 secondes) ou à la date de radiation en cas d'interruption du volontariat avant le terme légal (matérialisée par une décision de fin anticipée de volontariat).

Les garanties cessent pour les ayants droits à partir du moment où ils ne remplissent plus les conditions définies ci-dessus, et en tout état de cause à la même date que pour l'assuré.

Les prestations sont dues au titre des actes, soins et séjours en hospitalisation intervenus au cours de la période durant laquelle le bénéficiaire appartient à la catégorie définie ci-dessus.

4.5.3 Suivi des Volontaires

Chaque employeur communiquera mensuellement au Titulaire une liste des volontaires qu'il gère (sous forme de tableau) comportant :

- les noms, prénoms et date de naissance de chaque volontaire ;
- son numéro INSEE, son adresse personnelle et son courriel ;
- le pays de son affectation ;
- les dates de début et de fin de sa mission ;
- le programme budgétaire sur lequel sera imputée la prise en charge de la couverture sociale ;
- et, en cas de maintien du volontariat sur place au-delà de sa première année de mission, la durée de prolongation de son séjour.

Cette liste est confidentielle.

4.6 Périmètre des prestations

Les prestations sont également acquises lorsque les volontaires et leurs ayants droit effectuent des déplacements à l'extérieur de leur pays d'affectation, que ce soit dans un autre pays étranger ou en France et que ce soit à titre personnel ou professionnel.

En début de marché, annuellement et à la demande de la personne publique, le titulaire et la personne publique échangent dans le cadre d'une réunion, sur les pays dans lesquels les prestations pourraient ne pas être garanties.

4.7 Niveau des prestations

La « garantie » désigne le droit à la prise en charge d'une prestation en cas de réalisation, au cours de la période d'assurance, d'un risque assuré dans le cadre de l'accord.

4.8 Actions de prévention

Des actions de prévention en santé à destination des bénéficiaires pourront être mises en œuvre par le Titulaire selon des modalités à définir entre les parties. Ces actions ne se substituent pas aux actions de prévention que l'employeur met en œuvre au titre de ses obligations en matière de santé et sécurité au travail. Elles devront être mises en œuvre dans un cadre coordonné, en complémentarité avec les dispositifs existants.

4.9 Montant de la cotisation

Le montant de la cotisation acquittée par la personne publique est celle mentionnée dans le bordereau des prix unitaires.

Le Titulaire doit distinguer les frais et chargements de gestion du montant de la cotisation.

Ils sont inclus dans les taux de cotisations en distinguant :

- Gestion administrative (affiliations et cotisations, prestations, pilotage et reporting technique et de gestion)

- Autres (à préciser par le Titulaire)

ARTICLE 5 : OFFRE DE GESTION

5.1 Interlocuteurs dédiés

Le Titulaire doit désigner divers interlocuteurs dédiés pour toutes les questions et demandes relatives au suivi et à l'évolution du paiement des prestations.

En cas de modification d'interlocuteurs de gestion dédiés, et ou de leurs coordonnées, le Titulaire s'engage à en informer la personne publique dans les 30 jours calendaires suivant ce changement et à désigner un remplaçant. La continuité du service ne doit pas être interrompue.

Il doit donc être identifiés :

- Une direction de projet : pilotage et coordination de la relation avec la personne publique,
- Des interlocuteurs dédiés pour l'ensemble des bénéficiaires des contrats,
- Des interlocuteurs dédiés pour la gestion des affiliations et des cotisations entre la personne publique et le Titulaire.

5.2 Gestion des adhésions

5.2.1 Avec les équipes administratives

Le Titulaire doit faciliter la gestion des adhésions, des modifications et des radiations survenant en cours de marché.

5.2.2 Avec les volontaires

Les volontaires doivent pouvoir bénéficier d'espaces et fonctionnalités web ou d'une application mobile dédiés notamment à la gestion des différentes opérations en lien avec l'adhésion.

Par ailleurs, le Titulaire doit proposer un accompagnement digitalisé afin :

- D'assurer l'information des volontaires sur les offres mises en place,
- De déposer les justificatifs nécessaires pour les remboursements

Les espaces et fonctionnalités web seront proposés à la personne publique dans le cadre de cet appel d'offres et pour validation avant leur mise en service.

Le Titulaire met à disposition un livret d'accueil pour les bénéficiaires précisant :

- Les garanties dont ils bénéficient,
- Les modalités d'affiliation des ayants droits,
- Les coordonnées (courriels, téléphone) des interlocuteurs à contacter pour la mise en œuvre, la gestion et le suivi des garanties,
- Les modalités de gestion du site extranet dédié,
- Tout document indispensable pour les prises en charges médicales,
- Les modalités de prise en charge et de remboursement dans le cadre des garanties frais de santé / santé.

5.3 Communication envers les bénéficiaires

Dans le but de faciliter les démarches que peuvent être amenées à effectuer les volontaires, ces derniers peuvent contacter le Titulaire via sa plateforme téléphonique 24h/24 et 7 jours sur 7 (sans surcoût et tenant compte des fuseaux horaires des différents pays).

5.4 Gestion des prestations

Le Titulaire doit proposer des espaces et fonctionnalités web (Internet / Intranet) de gestion mis à disposition de la personne publique afin de l'informer sur les garanties (notices, services d'information, documentation...), réaliser certaines opérations transactionnelles (demande d'étude de devis ...) et consultations (décomptes santé...).

En début de marché, puis à chaque actualisation, le Titulaire produit la liste des conventions passées avec les professionnels de santé et établissements hospitaliers.

La personne publique souhaite proposer à l'ensemble des volontaires un régime de protection sociale frais de santé de qualité tout en maîtrisant la dérive de la consommation sur les postes fortement inflationnistes (optique, dentaire...).

Dans ce sens, elle souhaite que le Titulaire propose un réseau de soins avec un encadrement des tarifs des praticiens, membres de ce réseau.

Les bénéficiaires restent libres du choix des prestataires médicaux (médecine de ville, centres hospitaliers, etc.). Cependant, ils peuvent obtenir du Titulaire, les coordonnées de l'un des centres du réseau agréé.

Le Titulaire doit présenter et mettre en avant son ou le réseau qu'il souhaite proposer aux volontaires.

L'orientation est associée à un processus de géolocalisation pour faciliter l'accès et la prise de rendez-vous pour le bénéficiaire.

5.5 Autres services aux volontaires

Au-delà de la gestion des adhésions et des prestations, le Titulaire peut proposer d'autres fonctionnalités de l'espace web agent et/ou de l'application mobile.

5.6 Assistance et télé médecine

Le Titulaire assure l'accès à la téléconsultation médicale c'est-à-dire la possibilité d'accéder à un médecin, par plusieurs moyens (visio conférence, audio conférence) à tout moment H24 7/7.

5.7 Communication

Un plan de communication doit permettre d'informer les volontaires et leurs ayants droit autour des différents dispositifs dans les 3 mois qui suivent la notification du marché et peut être complété en fonction de l'actualité et des besoins.

Ces actions peuvent prendre la forme de séminaires en ligne ou de vidéos.

Ce plan de communication est établi en concertation avec la personne publique, dans les trois mois qui suivent le début du marché et peut être adapté en cas de besoin.

L'ensemble des documents de communication proposés dans le plan de communication sont à la charge du Titulaire. La charte graphique utilisée devra respecter la charte communiquée par la personne publique.

Ainsi, le Titulaire proposera avant toute communication la charte graphique du dispositif à la validation de la personne publique.

Les VIA devront également disposer de l'information sur le dispositif sur leurs espaces web assuré.

5.9 Suivi technique du régime

Le suivi est effectué par la personne publique et le Titulaire.

Par conséquent, le Titulaire doit s'engager à participer, au minimum, à deux réunions annuelles et leurs réunions préparatoires au cours desquelles il doit présenter les éléments suivants :

Avant le 30 juin de l'exercice en cours :

- Les comptes de résultats techniques définitifs arrêtés au 31 décembre de l'exercice précédent, et présentés pour chaque garantie ;
- Les statistiques détaillées sur la démographie ;
- Une analyse détaillée de la consommation médicale par grand poste de soins ;
- Les éléments techniques permettant la justification complète de la cotisation ;
- Les lignes de décomptes frais de santé anonymisées selon un format défini préalablement avec la personne publique ;
- Le suivi des indicateurs de gestion.

Avant le 30 novembre de l'exercice en cours :

- Les éléments techniques permettant la justification complète de la cotisation mensuelle ;
- Les prévisions sur les comptes de résultats des différentes garanties, ainsi que sur la consommation médicale,
- Le suivi des indicateurs de gestion.

Tout au long de l'année :

- Toute étude ou analyse technique et actuarielle permettant le pilotage et la maîtrise du risque, y compris la fourniture à fréquence à définir des décomptes de soins anonymisés en ligne à ligne.
- Des réunions avec la Direction des Ressources Humaines du MEAE, de la DGT, leurs partenaires et les ministères concernés par le marché peut également être organisée.
- Toute étude ou analyse technique et actuarielle permettant le pilotage et la maîtrise du risque, demandée par la personne publique, y compris la fourniture à fréquence à définir

des décomptes santé en ligne à ligne.

- Le Titulaire prend en charge, le financement des audits de gestion et financiers en cas de difficultés de gestion ou de consolidation des données ou de collecte des cotisations.