

Souscription d'un contrat d'assurance pour les personnels et agents de la direction générale de l'Aviation civile (DGAC) et du Bureau d'enquêtes et d'analyses (BEA) lors de leurs déplacements professionnels à l'étranger et vers certains territoires ultra-marins

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Numéro de consultation : 2025SG03

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert en application de l'article L2124-2 du code de la commande publique

Table des matières

1.	CLAUSES ADMINISTRATIVES.....	3
1.1.	Objet et forme du marché	3
1.2.	Champ d'application du marché	3
1.3.	Allotissement.....	3
1.4.	Procédure de passation	3
1.5.	Montant du marché	3
1.6.	Durée du marché et reconduction	3
1.7.	Documents contractuels	3
1.8.	Représentation des parties et remplacement des intervenants	3
1.9.	Obligations du titulaire et de l'acheteur	4
a)	Obligations du titulaire	4
b)	Obligations de l'acheteur	4
1.10.	Comitologie des prestations	4
1.11.	Clauses de réexamen.....	5
1.12.	Régime financier	5
a)	Forme et contenu des prix	5
b)	Ajustement des prix et avance.....	5
c)	Intérêts moratoires	5
d)	Modalités de règlement et de facturation	6
e)	Transmission des factures	6
1.13.	Dispositions diverses	7
a)	Forme des notifications et des informations	7
b)	Langue	7
c)	Sous-traitance.....	7
d)	Assurances	7
e)	Autres obligations administratives	7
f)	Conflits d'intérêts	7
g)	Résiliation	8
h)	Litiges et contentieux	8
2.	CLAUSES TECHNIQUES	8
2.1.	Personnel concerné par l'assurance	8
a)	Catégorie de personnel assuré.....	8
b)	Information complémentaire	8
2.2.	Garanties requises.....	9
2.3.	Champs d'application des garanties.....	9
a)	Etendue des garanties	9
b)	Territorialité	9
c)	Modalités de prise en charge.....	9
2.4.	Exigences environnementales.....	10
a)	Gestion numérique et écoresponsable	10
b)	Support à faible impact environnemental	10

1. CLAUSES ADMINISTRATIVES

1.1. **Objet et forme du marché**

Le présent marché a pour objet la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les personnels et agents de la direction générale de l'Aviation civile (DGAC) et du Bureau d'enquêtes et d'analyses (BEA) lors de leurs déplacements professionnels vers certains territoires ultra-marins et à l'étranger (en Europe et dans le reste du monde). Le présent marché est passé pour le compte de la direction générale de l'Aviation civile (DGAC), représentée par la secrétaire générale, 50 rue Farman, 75 015 Paris.

1.2. **Champ d'application du marché**

L'assurance doit couvrir tous les déplacements professionnels des agents, y compris les personnels sous contrat, de la DGAC et du BEA qu'ils soient ponctuels ou de longue durée, dans le cadre de missions officielles ou de formations. La durée moyenne d'un déplacement est de 60 jours et la durée maximum d'un déplacement est de 90 jours. Le marché est conclu sous la forme d'un contrat annuel global couvrant automatiquement tous les agents de la DGAC et du BEA lors de leurs déplacements professionnels sans nécessité de déclaration nominative.

1.3. **Allotissement**

Le marché n'est pas alloti.

1.4. **Procédure de passation**

Il s'agit d'un marché forfaitaire conclu à l'issu d'une procédure d'appel d'offres ouvert (art. R2124-2-2° code de la commande publique).

1.5. **Montant du marché**

Le prix forfaitaire annuel du marché est établi sur la base de l'estimatif suivant (données 2024) :

- **Effectif de 10 062 agents**
- **1 728 agents en mission**
- **3 322 missions effectuées au total en 2024 (dont 1 902 en Europe, 20 au Moyen Orient, 302 en Amérique, 125 en Asie, 90 en Afrique et 883 dans les TOM : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Saint-Pierre et Miquelon, Mayotte et Wallis et Futuna).**

Le montant du marché est traité à prix global et forfaitaire en fonction du chiffre annuel du candidat prévu à l'annexe financière à l'acte d'engagement.

1.6. **Durée du marché et reconduction**

Le marché prend effet à compter de la date de notification au titulaire pour une durée de 12 mois. Il est reconductible 3 fois par période de 12 mois chacune, soit une durée maximum de 48 mois. La reconduction du marché est tacite. En cas de non-reconduction, l'acheteur notifie sa décision au titulaire dans les délais de 90 jours calendaires avant la date anniversaire de prise d'effet du marché. Le cas échéant, aucune indemnité n'est due au titulaire.

1.7. **Documents contractuels**

Le marché est constitué des éléments contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

- l'acte d'engagement et son annexe financière ;
- le présent cahier des clauses particulières (CCP) ;
- l'offre technique et financière du titulaire ;
- les échanges écrits (mails, comptes-rendus de réunions, ...) si ceux-ci comportent des éléments impactant le bon déroulement des prestations.

Le présent marché ne fait référence à aucun cahier des clauses administratives générales (CCAG).

1.8. **Représentation des parties et remplacement des intervenants**

Représentation de l'acheteur

Les personnes en charge du suivi et de la coordination du marché pour le compte de la direction générale de l'Aviation civile (DGAC) sont le/la responsable de la division Chorus-DT et réglementations déplacements professionnels, ICR et congés bonifiés au bureau des marchés, des déplacements professionnels et du pilotage du programme support. L'acheteur notifie toute modification de l'interlocuteur au titulaire.

Représentation du titulaire

Le titulaire désigne un interlocuteur, habilité à le représenter auprès de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution du marché. Cet interlocuteur est désigné dans l'offre du titulaire. Il est l'interlocuteur unique de la DGAC afin de traiter les éventuels problèmes susceptibles de survenir pendant l'exécution. Le titulaire s'engage à informer sans délai l'acheteur de toute modification de l'interlocuteur désigné.

Remplacement des intervenants

Pendant toute la durée du marché, la DGAC se réserve le droit de demander le remplacement motivé de l'interlocuteur désigné par le titulaire du marché. De même, le titulaire peut proposer son remplacement.

Le remplaçant est soumis à l'approbation de l'acheteur. Tout refus sera motivé. Le titulaire procède alors au remplacement de cet interlocuteur dans un délai de 7 jours à compter de la demande ou de la proposition de remplacement. En aucun cas, le remplacement de cet interlocuteur ne pourra justifier une augmentation du montant des prestations.

1.9. Obligations du titulaire et de l'acheteur

a) Obligations du titulaire

Obligation de conseil

Le titulaire a un devoir de conseil, d'information et de recommandation envers l'acheteur. Le titulaire doit informer l'acheteur par écrit de toutes difficultés rencontrées dans le cadre de l'exécution du marché.

Obligations de confidentialité

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution du marché, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors du marché ou à l'issue de son exécution. Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs. L'acheteur pourra demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis. La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation du marché aux torts du titulaire.

Traitement de données à caractère personnel

Dans le cadre du présent marché public, le titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le RGPD et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. L'assuré peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage du titulaire. Le droit d'accès et de rectification peut s'exercer au siège du titulaire.

Obligation de reporting

Pour permettre le suivi régulier de la bonne exécution du marché, le titulaire s'engage à fournir un reporting périodique sur la sinistralité et la gestion des remboursements. Le format du reporting sera proposé par le titulaire. Par ailleurs, le titulaire devra organiser chaque fois que l'acheteur le demandera, des enquêtes de satisfaction auprès des agents amenés à recourir à l'assurance. Les résultats devront alors être systématiquement transmis à l'acheteur.

b) Obligations de l'acheteur

Envers les assurés : l'acheteur tient à la disposition des assurés, une synthèse du marché résumant de manière précise leurs droits et obligations.

Envers le titulaire : l'acheteur sert d'intermédiaire entre les assurés et le titulaire. Il paye le montant de la prime annuelle. Ce marché est établi selon les déclarations de l'acheteur qui devra répondre aux questions posées par le titulaire qui sont de nature à lui faire apprécier les risques qu'il prend à sa charge.

1.10. Comitologie des prestations

Une réunion de lancement est prévue en début de marché entre le représentant du pouvoir adjudicateur et le titulaire. Elle intervient au plus tard dans le courant du mois suivant la notification du marché. Cette réunion a pour objet de présenter l'interlocuteur principal du titulaire en charge de ce marché ainsi que les intervenants concernés à la direction générale de l'Aviation civile et de définir toutes les modalités pratiques nécessaires à l'exécution du marché.

Au plus tard dans le courant du mois suivant la date d'anniversaire du marché, une réunion annuelle de suivi peut se tenir entre le représentant du pouvoir adjudicateur et du titulaire pour faire le point sur l'exécution du marché en cours.

Le titulaire devra également fournir un reporting périodique détaillant notamment les sinistres déclarés, leur état d'avancement, les indemnités versées ainsi que toute donnée pertinente (cf. article 1.9 a).

Au cours du marché, une réunion peut se tenir à tout moment dans un délai de 5 jours ouvrés à la demande du pouvoir adjudicateur sur le sujet qu'il souhaite aborder. En cas de difficultés et/ou de problèmes rencontrés, ces réunions peuvent avoir lieu tant que le pouvoir adjudicateur estime que ces difficultés ne sont pas levées.

1.11. *Clauses de réexamen*

Une clause de réexamen peut être mise en œuvre par simple décision du pouvoir adjudicateur, signée et notifiée au titulaire, dans les cas suivants :

- Evolution du périmètre géographique des déplacements professionnels (ajout ou retrait d'un pays ou d'une zone géographique)
- Modification du volume d'agents concernés à la suite d'un changement dans l'organisation interne de la DGAC ou à la suite de l'élargissement du dispositif aux consultants, vacataires, stagiaires etc.
- Hausse ou baisse du nombre de déplacements professionnels à cause de restrictions budgétaires ou de changement de politique de mobilité en interne
- Intégration de prestations supplémentaires en réponse à de nouveaux besoins identifiés en cours d'exécution tels que : l'assistance juridique ou consulaire, l'assistance psychologique à distance
- Modification des plafonds de garanties demandés (par exemple hausse des frais médicaux pris en charge ou des conditions de rapatriement)

1.12. *Régime financier*

a) *Forme et contenu des prix*

Le prix proposé devra être exprimé en prime d'assurance annuelle, toutes taxes comprises, couvrir tous les agents (cf. détail des données 2024 repris à l'article 1.5) et inclure l'ensemble des prestations décrites dans le présent CCTP.

L'offre financière devra détailler :

- La prime annuelle par agent en fonction des garanties souscrites
- Les éventuelles franchises appliquées par type de sinistre
- Les conditions de revalorisation de la prime
- Les réductions éventuelles en fonction du volume d'agents assurés

Les candidats sont invités à proposer des tarifs compétitifs en tenant compte des besoins spécifiques de la DGAC et en garantissant un niveau de service optimal.

b) *Ajustement des prix et avance*

La prime de révision pourra faire l'objet d'une révision annuelle chaque année selon modalités suivantes :

La révision sera basée sur l'indice des prix à la consommation (IPC)- Base 2025- Ensemble des ménages- France- Ensemble hors tabac, publié par l'INSEE et selon la formule de révision suivante :

$$P_n = P_{n-1} \times I_n / I_{n-1}$$

P_n : prime révisée pour l'année n

P_{n-1} : prime en vigueur l'année précédente

I_n : valeur de l'indice de référence à la date de révision

I_{n-1} : valeur de l'indice de référence à la date précédente

Une avance est prévue pour ce marché, si les conditions indiquées à l'article 2191-3 du code de la commande publique sont réunies.

c) *Intérêts moratoires*

Les sommes dues sont payées conformément aux dispositions de l'article L2192-10 du code de la commande publique. Le délai de paiement est fixé à 30 jours maximum. La date de début du délai est déterminée selon les modalités de l'article R2191-12 et suivants du code de la commande publique. Lorsque les sommes dues en principal ne sont pas mises en paiement à l'expiration du délai de paiement, le titulaire a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévus aux articles L2192-12 et suivants et R2192-31 à R2192-36 du code de la commande publique.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. Ils courent à l'expiration du délai de paiement jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse et sont calculés sur le montant total du paiement toutes taxes comprises, diminué des éventuelles retenues de garantie, clauses d'actualisation, de révision et des pénalités. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixé à 40 euros. Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

d) Modalités de règlement et de facturation

Périodicité de facturation

Le titulaire adresse une facture annuelle unique, terme à échoir. Le paiement est effectué par virement au compte du titulaire.

Mentions obligatoires sur les factures

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures du titulaire font apparaître les mentions listées à l'article D2192-2 du code de la commande publique relatif aux mentions obligatoires des factures sous forme électronique.

Le code service exécutant est le suivant : 01A

En cas de modification de ce code, l'acheteur en informe le titulaire sans qu'il soit nécessaire de procéder à la passation d'un avenant.

Taux de TVA

Sont applicables les taux de TVA en vigueur lors du fait générateur de la taxe au sens de l'article 269 du code général des impôts.

Monnaie

L'unité monétaire qui s'applique est l'Euro.

e) Transmission des factures

La transmission des factures s'effectue par voie dématérialisée. Le titulaire a le choix entre plusieurs modes de transmission des factures :

1. Mode portail

Utiliser le portail Chorus Pro accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr> aux fins de :

- déposer ses factures sur le portail ;
- ou saisir directement ses factures.

2. Mode service ou API (Application Programming Interface)

Chorus Pro offre l'ensemble de ses fonctionnalités sous forme de services intégrés dans un portail tiers. L'émetteur de facture s'identifie via les API, et accède à l'ensemble des services de Chorus Pro comme par exemple le dépôt ou saisie de factures, le suivi du traitement des factures, l'adjonction et téléchargement de pièces complémentaires, etc.

3. Mode EDI (Echange de données informatisées) :

Envoyer ses factures par raccordement direct à la solution mutualisée ou à partir d'un système tiers par transfert de fichier. Chorus Pro permet des échanges d'informations par flux issus des systèmes d'information des fournisseurs. L'émetteur de facture adresse ses flux soit directement à Chorus pro soit par l'intermédiaire d'un opérateur de dématérialisation

Préalables techniques et réglementaires : pour connaître les conditions techniques (guide utilisateurs du portail, kit de raccordement technique et spécifications du format normalisé d'échange) et réglementaires dans lesquelles s'opère la dématérialisation des factures, le titulaire est invité à consulter le portail internet suivant : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/>

Pour tout renseignement complémentaire, le titulaire peut s'adresser à :

<https://chorus-pro.gouv.fr/cpp/utilisateur?execution=e3s1> - rubrique « nous contacter »

Attention : Dans Chorus-Pro, la DGAC est considérée comme un service "hors Etat", il faudra cocher "non" dans la zone "le destinataire est-il un service de l'Etat ?"

1.13. Dispositions diverses

a) **Forme des notifications et des informations**

L'acheteur notifie au titulaire les décisions ou informations qui font courir un délai, par tous moyens permettant d'attester la date de réception.

b) **Langue**

Tous les documents écrits remis par le titulaire doivent être rédigés en langue française. Dans le cas où le titulaire ne peut délivrer un document en langue française, il devra fournir, à sa charge, ce document accompagné d'une traduction en français. De plus, l'ensemble des communications écrites ou orales durant la phase d'exécution s'effectuera en français.

c) **Sous-traitance**

L'acceptation des sous-traitants et l'agrément de leurs conditions de paiement sont soumis aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. **La sous-traitance totale des prestations est interdite.**

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>). Cet acte mentionne : la nature des prestations sous-traitées envisagée, le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité) il est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

d) **Assurances**

Le titulaire assume la responsabilité de l'exécution des prestations et des dommages qu'il cause à l'acheteur en cas d'inexécution. Dans un délai de quinze jours à compter de la notification des marchés et avant tout commencement d'exécution, le titulaire devra justifier être en possession d'une police d'assurances. Il s'engage à remettre, sur simple demande écrite, à l'acheteur, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie. Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance. Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

e) **Autres obligations administratives**

Le titulaire est tenu de notifier sans délai à l'acheteur les modifications survenant en cours d'exécution. En cas de manquement, l'acheteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pouvant en découler, et notamment des retards de paiement.

f) **Conflits d'intérêts**

Le titulaire respecte les règles de déontologie relatives à sa profession ainsi que l'intérêt public, commandant de ne pas accepter de mission pour un tiers qui reviendrait à méconnaître la nécessaire loyauté due, dans le cadre de cette mission, à l'État.

Définition du conflit d'intérêt

Le titulaire est en situation de conflit d'intérêt dès lors qu'il a un intérêt, direct ou indirect (par exemple par l'intermédiaire d'une filiale), de nature notamment économique ou commerciale, pouvant raisonnablement être regardé comme étant de nature à influencer ou paraître influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de la prestation qui lui est confiée.

Modalités de prévention du conflit d'intérêt

Déclaration obligatoire

Le titulaire, doit explicitement informer au cours de l'exécution du marché s'il se trouve en situation de conflit d'intérêts. Il doit également fournir tout document sur demande de l'acheteur si le risque est identifié par ce dernier. Dès lors qu'il estime qu'un risque de conflit d'intérêt existe, le titulaire :

- identifie la nature et l'ampleur du conflit d'intérêt ou du risque de conflit d'intérêt ;
- présente toutes les mesures prises pour prévenir la survenance du conflit d'intérêt ou pour remédier à tout conflit d'intérêt constaté.

L'acheteur se réserve le droit de procéder à la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire en cas d'absence de déclaration ou de fausse déclaration.

Conséquence de la présence de conflit d'intérêts

Au vu des éléments fournis par le titulaire et des informations qu'il détient, l'acheteur décide si le titulaire se trouve dans une situation de conflit d'intérêt. Le cas échéant, l'acheteur peut confier l'exécution des prestations à un tiers au présent marché. Si le conflit d'intérêts naît pendant l'exécution du marché, il est mis un terme à ce dernier, avec admission au prorata des prestations déjà réalisées.

Marchés ultérieurs

Le titulaire est susceptible de se voir exclure de prochaines consultations de la DGAC sur des sujets connexes à ceux du présent marché s'il s'avère que la réalisation des prestations du présent marché sont susceptibles de constituer un conflit d'intérêt ou de nuire à l'égalité de traitement des candidats.

g) Résiliation

L'acheteur peut résilier le marché lorsque le titulaire est placé dans l'une des situations mentionnées dans le chapitre V (Art. L2195-1 et suivants) du code de la commande publique. Outre ces cas de résiliation, les conditions de résiliation du marché sont les suivantes :

- Résiliation à l'échéance de paiement
Le marché peut être résilié à chaque date d'anniversaire de notification moyennant une lettre recommandée avec avis de réception sous préavis de 90 jours pour l'acheteur et de 180 jours pour le titulaire.
- Résiliation en cours de période
 - o Compte tenu du fait que le paiement de la prime annuelle s'effectue à terme échu, **si le marché est résilié aux torts du titulaire**, le titulaire rembourse à la DGAC une somme égale au prorata temporis des mois restants (le mois en cours ne sera pas pris en compte). Le titulaire n'a pas droit à des indemnités.
 - o **Si le marché est résilié sans tort du titulaire** (résiliation pour motif d'intérêt général) : Le titulaire rembourse à la DGAC une somme égale au prorata temporis des mois restants (le mois en cours ne sera pas pris en compte).

Résiliation par le titulaire

Le titulaire peut résilier le marché, après lettre de mise en demeure adressée à l'acheteur et restée sans effet dans les délais prescrits par cette lettre et qui sont au minimum de 30 jours calendaires dans les seuls deux cas suivants :

- Constat par le titulaire, soit avant sinistre ou en cours d'exécution du marché, d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration de risque à la souscription (selon le code des assurances).
- Non-paiement de la prime (selon le code des assurances).

h) Litiges et contentieux

Le présent marché est régi par le droit français. Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de Paris, situé 7, rue de Jouy 75181 Paris cedex 04.

2. CLAUSES TECHNIQUES

2.1. *Personnel concerné par l'assurance*

a) Catégorie de personnel assuré

L'assurance s'applique pour les personnes suivantes :

Les agents de la DGAC et du BEA amenés à partir en mission professionnelle vers certains territoires ultra-marins et à l'étranger (en Europe et dans le reste du monde) et dont la résidence est en France (territoire métropolitain, départements et régions d'outre-mer (DROM) et territoires d'outre-mer (TOM)).

Les personnes définies ci-dessus ont la qualité "d'assurés" pendant la durée de validité du présent marché.

b) Information complémentaire

La signature de l'acte d'engagement du titulaire retenu par la DGAC vaut adhésion pour l'ensemble des assurés. Aucun bulletin d'adhésion complémentaire n'est nécessaire.

2.2. Garanties requises

1. Assistance et rapatriement

- Remboursement des frais d'évacuation d'urgence
- Organisation et prise en charge des frais de transport pour le :
 - o rapatriement à la résidence principale ;
 - o transport au chevet de l'assuré d'un ami ou d'un membre de sa famille ;
 - o retour des personnes à charge et si nécessaire le transport d'un accompagnant.
- Remboursement des frais de recherche et de secours
- Prise en charge des frais de transports en cas de décès

2. Frais Médicaux et hospitalisation

- Prise en charge des frais médicaux engagés à l'étranger en cas de maladie, accident, problème de santé
- Hospitalisation en cas de maladie ou accident
- Avance des frais en cas d'urgence

3. Téléconsultation

- Consultation à distance avec un professionnel de santé parlant français

4. Assurance responsabilité civile à l'étranger

- Couverture des dommages corporels et matériels causés à des tiers
- Protection juridique et frais de défense

5. Assurance bagage et effets personnels

- Indemnisation en cas de perte, de vol ou détérioration des bagages
- Garantie des objets professionnels (ordinateur, téléphone)
- Prise en charge des frais d'achats de première nécessité en cas de retard de bagages

6. Perte ou vol des documents d'identité et clés

- Remboursement des frais de remplacement des documents d'identité et des clés

7. Garanties en cas d'événements exceptionnels

- Couverture en cas de catastrophes naturelles, attentats, pandémie ou troubles politiques
- Assistance psychologique en cas de situation de crise

2.3. Champs d'application des garanties

a) Etendue des garanties

Les garanties sont acquises dès le premier jour de la mission.

b) Territorialité

L'assurance doit être valide pour toutes les missions à destination de l'étranger (sous réserve des exclusions éventuelles à préciser) y compris vers tous les pays de l'Union Européenne ainsi que vers les territoires d'outre-mer suivants : Nouvelle-Calédonie, Polynésie française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Mayotte et Wallis-et-Futuna.

c) Modalités de prise en charge

- Mise en place d'un numéro d'urgence unique, spécifique à la DGAC et au BEA, accessible 24h/24 et 7j/7
- Mise à disposition d'un guide détaillé sur les démarches à suivre en cas de sinistre
- Mise à disposition d'un numéro du contrat d'assurance à fournir aux agents
- Mise en relation d'un contact dédié pour la gestion des dossiers
- Procédure simplifiée pour le remboursement des frais médicaux
- Plateforme digitale pour la gestion des sinistres et des remboursements

Une attestation d'assurance nominative, préalable au départ en mission, pourra être délivrée à un agent en tant que de besoin si le service en charge des déplacements professionnels en fait la demande.

Le titulaire s'engage à ce que l'ensemble des prestations, documents, échanges écrits et oraux, plateforme en ligne et assistance téléphonique soient accessibles en langue française.

Lorsqu'un rapatriement est organisé, les échanges entre personnel médical ou logistique et l'agent de la DGAC doivent pouvoir se faire en langue française, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un interprète mis à disposition par le titulaire.

2.4. Exigences environnementales

a) Gestion numérique et écoresponsable

Le prestataire devra proposer un dispositif complet de gestion des sinistres et des remboursements des frais via des outils numériques (portail web sécurisé, application etc). Ce dispositif devra permettre aux utilisateurs d'accéder et télécharger les documents de manière dématérialisée.

b) Support à faible impact environnemental

Les supports transmis (guide détaillé, documents d'information ou notices) doivent être transmis sous format numérique.

c) Démarche environnementale

Le prestataire est encouragé à être engagé dans une démarche environnementale. Il pourra faire valoir ces éléments dans son offre pour démontrer sa capacité à exécuter le marché en tenant compte des enjeux de développement durable.