**Termes De Référence**

1. **Introduction**

FHI 360 est une organisation de développement humain à but non lucratif qui se consacre à l'amélioration durable des vies en proposant des solutions intégrées et locales. Notre personnel comprend des experts dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la nutrition, de l'environnement, du développement économique, de la société civile, du genre, de la jeunesse, de la recherche, de la technologie, de la communication et du marketing social - créant ainsi un mélange unique de capacités pour répondre aux défis de développement interdépendants d'aujourd'hui. FHI 360 est présente dans plus de 70 pays et dans tous les États et territoires des États-Unis.

Le bureau de pays de FHI360 en Tunisie souhaite solliciter des services d'assurance maladie pour son personnel et les membres de leurs familles en Tunisie.

1. **Objectif de cette demande de quotation (rfq)**

Cette RFQ a pour objectif d'analyser, d'évaluer et de sélectionner un fournisseur d'assurance maladie pour couvrir les employés de FHI360 et leurs familles. Le prestataire de services doit clairement démontrer sa capacité à répondre et à livrer de manière cohérente et fiable afin de répondre aux exigences et aux attentes de FHI360 Tunisie.

FHI360 Tunisie, vise à atteindre les résultats essentiels suivants :

* La mise en place d'une solution d'assurance maladie au minimum égale au tableau des prestations ci-dessous (voir point 3c ci-dessous).
* La mise en place d'une assurance maladie qui :
* Sera suffisamment flexible pour apporter un plus haut niveau de satisfaction aux membres assurés ;
* Sera capable de travailler avec des prestataires médicaux non seulement dans les grandes villes mais aussi dans les régions intérieures ;
* Qui paiera les demandes de remboursement de manière rapide et fiable ;
* Qui contrôlera les coûts avec les prestataires médicaux et préviendra activement la fraude ;
* Qui émettra des polices et des documents d'assurance dans un court laps de temps ;
* Qui sera en mesure de fournir un paiement direct aux prestataires médicaux en Tunisie.

# Critères techniques

# a. Copie de la licence indiquant que vous êtes en conformité avec la législation tunisienne sur les assurances (ajoutez une copie et indiquez-la en tant qu'annexe A).

# b. Copie de la licence de toute partie de réassurance ou d'assurance, tunisienne ou étrangère, s'il y en a une (indiquer dans votre réponse en annexe B).

# c. Tableau des avantages.

# Tous les fournisseurs d’assurance maladie sont tenus d'établir un devis sur la base du tableau des avantages ci-dessous, en TND.

# Les fournisseurs d’assurance maladie sont tenus d'inclure dans les annexes C1 et C2 les définitions et la liste des exclusions qui s'appliquent au tableau des avantages.

|  |  |
| --- | --- |
| CATEGORIES DE SOINS ET GARANTIES | PLAFOND EN TND |
| Consultation & visite | **Généraliste** | 45 |
| **Spécialiste** | 60 |
| **Professeur** | 60 |
| Pharmacie |  | 1,800 |
| **En cas de maladie chronique** |  |  | 2,500 |
| Analyses | 90% |
| Traitement spéciaux | **TSK/R ou RK** | 1200 |
| PC/AM/AMM-AMO-AMY | 90.00% |
| Orthopédie/Prothèse | 800 |
| Frais chirurgicaux et accessoires | 3500 |
| Soins et prothèses dentaires | 4,000 |
| Hospitalisation | **Hopital** | 100 |
| **Clinique** | 200 |
| Transport du malade | 150 |
| Optique | **Monture** | 800 |
| **Verres** | 400 |
| **Verres progressive** | 600 |
| **Lentilles de vue** | 350 |
| Accouchement | 1,500 |
| Circoncision |  |
| Cure thermale |  |
| Frais funéraires |  |
| Soins orthodontiques pour enfants < 16 ans |  |
| Couveuse |  |
| Frais salle d'opération | 500 |
| Accompagnement |  |
|   |  |  |  |  |
| Plafond de remboursement : | **10,000,000** |

1. **Nombre des adhérents et localisation**

Veuillez trouver ci-dessous le nombre actuel des adhérents. Veuillez noter que les adhérents sont localisés dans Six régions différentes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Situation Familiale** | Célibataire | 77.90% |
| Marié avec enfants | 16.28% |
| Marié sans enfants  | 4.65% |
| Divorcé avec enfants  | 1.17% |
| **Age moyenne** | 33 |
| **Masse Salariale annuelle (Salaires bruts)** | 4505172.008 TND |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Détail de la population | Nombre des adhérents | 86 |
| Nombre des conjoints  | 18 |
| Nombre des enfants | 18 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ville** | **Adhérents** |
| Tunis | 54 |
| Jendouba | 5 |
| Sousse | 3 |
| Kasserine | 8 |
| Medenine | 7 |
| Sfax | 5 |

# Critères opérationnels et administratifs

**Fronting: Assurance et réassurance**

|  |  |
| --- | --- |
| **Question** | **Cochez la réponse appropriée** |
| -Votre société dispose-t-elle d'une évaluation de crédit pour vos accords d'assurance ou de réassurance ? Si oui, veuillez l'indiquer. | **Oui** | **Non** |
| - Quel pourcentage du risque est assuré en Tunisie et à l'étranger ? Indiquez le pourcentage**Réponse:** |

**Règles de souscription**

|  |  |
| --- | --- |
| **Question** | **Cochez la réponse appropriée** |
| Pouvez-vous confirmer que vous couvrez les maladies préexistantes ?  | **Oui** | **Non** |
| Pouvez-vous confirmer que vous couvrez les maladies chroniques ? | **Oui** | **Non** |
| Pouvez-vous confirmer qu'il n'y a PAS de période d'attente ? | **Oui** | **Non** |
| Pouvez-vous confirmer que les primes sont payées au proportionnel ?Veuillez indiquer comment vous travaillez en ce qui concerne les adhésions et les départs en milieu d'année. Réponse : | **Oui** | **Non** |

**Compétences financières et opérationnelles :**

- Veuillez indiquer la prime totale et les vies assurées en Tunisie en 2020 ?

- Veuillez indiquer le nom de votre plus grand client et le nombre total de vies en Tunisie en 2020 ?

 **Compétences en termes d'administration :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Question** | **Cochez la réponse appropriée** |
| Votre service d'assistance téléphonique est-il disponible en français ? | **Oui** | **Non** |
| Votre service d'assistance téléphonique est-il disponible 24/7 ? | **Oui** | **Non** |
| Votre service d'assistance téléphonique est-il disponible pour les assurés 24/7 ? | **Oui** | **Non** |
| Votre service d'assistance téléphonique est-il disponible 24/5 ? | **Oui** | **Non** |
| Indiquez combien d'appels simultanés votre service d'assistance téléphonique peut prendre à un moment donné.**Réponse :** |
| Indiquez le pourcentage de réponse de votre service d'assistance téléphonique (appels traités) **Réponse :** |
| Votre service d'assistance téléphonique est-il basé à Tunis ? | **Oui** | **Non** |
| Avez-vous un système en ligne qui permet aux clients/courtiers d'émettre des polices à tout moment ? | **Oui** | **Non** |
| Combien de temps faut-il pour émettre une nouvelle police/annuler une police existante ? Veuillez indiquer le délai le plus approprié :* Moins de 24 heures
* Entre 24/72 heures
* Plus de 72 heures
 |
| Combien de temps vous faut-il pour régler/commander le paiement d'un sinistre en dehors du réseau de règlement direct ?* Moins de 24 heures
* Entre 24 et 72 heures
* Plus de 72 heures
 |
| Proposez-vous un accord de qualité de service aux clients/courtiers ?  | **Oui** | **Non** |
| Offrez-vous un accord de règlement direct avec les hôpitaux publics en Tunisie | **Oui** | **Non** |
| Avez-vous un système de gestion des plaintes en place actuellement pour les clients/courtiers ? | **Oui** | **Non** |
| Quel est le temps moyen nécessaire à votre équipe pour inclure un nouveau prestataire médical dans votre réseau de prestataires médicaux ? **Réponse :** |
| Quelle a été l'augmentation moyenne des coûts / l'inflation médicale de vos fournisseurs médicaux en Tunisie au cours de 2020 ? **Réponse :** |

|  |
| --- |
| Quelle a été l'augmentation moyenne des coûts/l'inflation médicale pour vos clients en Tunisie au cours de l'année 2020 ?**Réponse :** |
| Accepteriez-vous que votre client/courtier fasse un audit de vos procédures de règlement des sinistres pour ses assurés ? |
| Veuillez mentionner au moins deux actions prises par votre compagnie pour réduire la fraude ?**Réponse :** |
| Veuillez indiquer les coordonnées de deux références de clients (les clients ne seront contactés que pour les deux finalistes) |
| Votre société propose-t-elle des accords d'intéressement ? | **Oui** | **Non** |

1. **Offre financière**

Votre proposition financière doit être présentée en indiquant la prime dans le format Employé adulte / Conjoint / Personne à charge (enfant) et une offre forfaitaire pour les parents.

Veuillez noter que la prime doit tenir compte du fait que la région de couverture est tout le territoire tunisien au minimum.

Veuillez joindre à l'e-mail un fichier contenant votre devis, séparé de tout autre document. Il doit s'agir d'un fichier indépendant.

1. **Critères d'évaluation**

Le fournisseur de services qui obtiendra les meilleures notes dans l'évaluation suivante, sera sélectionné :

* Documentation légale complète - (10 points) ;
* Conditions techniques - (40 points)
* Conditions opérationnelles et administratives - (10 points)
* Offre financière - (40 points maximum)

# Documentation obligatoire lors de la soumission de l'offre

Les documents suivants, en copie certifiée conforme, doivent être soumis avec la proposition :

* Copie de votre licence
* Contribution prouvée à la casse nationale de la sécurité sociale (CNSS) ;
* Enregistrement de la société ;
* RNE

# Questions techniques

* Les termes standard de FHI360 Tunisie pour le paiement sont de "Dix jours" (10) jours ouvrables à compter de la date de réception de la facture et du bon de livraison clairement signé.
* Ce document ne représente aucun lien contractuel ni aucune responsabilité entre FHI360 et le prestataire de services.
* FHI360 se réserve le droit d'annuler cette demande de devis ;
* Votre proposition doit être valable pendant au moins 60 jours à compter de la date de soumission de l'offre

# Soumission de l'offre

Veuillez suivre strictement les indications ci-dessous :

Les offres mises incomplètes ou après la date de remise ne seront pas prises en considération.

Les fournisseurs de services sont invités à soumettre leurs offres par courrier électronique avant le 25 novembre 2021 à l'adresse suivante : **Tunisprocurement@fhi360.org**