

Réf :

Po 22 AudiDCEAssMP V0

Etablissement Public
Prestation de diagnostic des risques et assurances
d'assistance au renouvellement
de suivi des marchés d'assurance

Mémoire méthodologique

Date	Etabli par
7 janvier 2022	 Guillaume FRUGIER
Numéro de téléphone : 01 44 71 35 55 – Télécopie : 01 42 66 15 0 – email : contact@capsiom.net Web : http://www.capsicom.net Siège social : Collines de Trio – Commune de Vico - 20118 Sagone – SARL au capital de 10.000 € Siret 441 437 779 00016 - R.C.S. PARIS 441 437 779 - APE : 7022Z – TVA FR 91441437779	

Sommaire

Engagement de confidentialité	3
Engagement d'indépendance et d'impartialité	3
Le contexte.....	4
Votre demande	5
La réponse de CAPSICOM	6
Description détaillée des prestations proposées.....	9
Tranche ferme.....	9
1ère Phase : Diagnostic et préconisations	9
2ème Phase : Rédaction du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)	13
3ème Phase : Assistance pendant la période de consultation et d'attribution	16
Tranches Conditionnelles - Assistance permanente pendant la durée du Marché.....	19
Honoraires proposés.....	21
Détail des honoraires	21
Moyens humains	22
Annexe : Programme Safety	23

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

En réponse à votre consultation, ce document a pour objet de préciser les conditions techniques et économiques de la prestation d'Assistance au renouvellement des contrats d'assurances que propose Capsicom.

Il s'agit bien évidemment d'un projet destiné à vous permettre d'appréhender les capacités techniques et organisationnelles de CAPSICOM à répondre à vos attentes.

Les enjeux représentés par cette mission imposent de la part de tous ses acteurs, et notamment des Consultants de CAPSICOM, une confidentialité absolue.

Ce principe fait partie du code de conduite de notre activité dont l'essence même, l'évaluation et la maîtrise du risque, est stratégique pour les entreprises et établissements publics.

En conséquence, les résultats de nos travaux seront communiqués uniquement à l'interlocuteur que vous nous désignerez à l'exclusion de toute autre personne interne ou externe à votre Etablissement.

ENGAGEMENT D'INDEPENDANCE ET D'IMPARTIALITE

Je soussigné Guillaume FRUGIER, associé - gérant de CAPSICOM, m'engage et engage tous les consultants de CAPSICOM ou lié à CAPSICOM, dans l'exercice de notre mission :

- à ne rendre compte qu'aux représentants désignés du client et à eux seuls ;
- à une obligation de réserve, de loyauté et d'impartialité ;
- à n'intervenir que dans le rôle de conseil ;
- à ne toucher aucune rémunération autre que celle du client ;
- à interdire formellement de recevoir une rémunération de quelque nature que ce soit (commission d'apport ou de gestion...) d'agents, courtiers, assureurs ou mutuelles.

Fait à Paris le 7 janvier 2022



LE CONTEXTE

La Ville de XXX assure de nombreuses missions de service public dont des missions d'action sociale et culturelle, la gestion d'activités périscolaires et sportives etc... au service de ses habitants.

Animée par ses Elus et ses agents des services municipaux, la Ville est en charge d'activités variées, est responsable de nombreux biens et doit garantir la continuité et la pérennité de ses services.

La diversité des métiers qu'imposent la mise en œuvre de ces activités et la responsabilité de ces biens, l'importance de l'effectif nécessaire à leur bonne exécution et la complexité de l'environnement juridique les encadrant, nécessitent une connaissance précise des risques encourus et des préventions ou garanties potentielles à mettre en place.

Par conséquent, la Ville de XXX doit mettre en œuvre des processus de maîtrise des risques de nature à lui permettre de respecter ses engagements et objectifs des conditions ne mettant pas en péril ses intérêts économiques.

La Ville de XXX dispose pour cela de polices d'assurances obligatoires ou volontaires pour garantir une partie de ces risques dont probablement la responsabilité civile de la Ville, les dommages à ses biens, sa flotte automobile, sa protection juridique...¹

Ces marchés d'assurances arrivent à échéance au 31 décembre 2018 et la Ville de XXX souhaite se faire assister d'un partenaire expert tiers, indépendant de tout acteur de l'assurance afin de mettre en œuvre son processus d'analyse des risques et de transfert à l'assurance dans le but de disposer de garanties adaptées à compter du 1^{er} janvier 2019.

Le présent mémoire décrit les conditions méthodologiques d'une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage répondant à votre cahier des charges.

Il s'agit bien entendu d'un projet susceptible de pouvoir être amendé dans le but de répondre parfaitement à vos attentes avec les engagements suivants :

-  ***la garantie d'une indépendance totale à cette analyse ;***
-  ***une confidentialité absolue de votre démarche ;***
-  ***des conseils objectifs de la part d'un prestataire parfaitement indépendant de tout acteur du Marché de l'assurance ou lié à ce Marché.***

¹ *Liste estimative et non exhaustive. L'analyse des risques, objet de la première partie de la mission, est destinée à déterminer les garanties pouvant être envisagées.*

VOTRE DEMANDE

La Ville de XXX souhaite une assistance répartie en une tranche ferme (assistance au renouvellement des contrats d'assurance de la Ville et 5 tranches conditionnelles (assistance au suivi des marchés d'assurance de la Ville incluant la réponse aux demandes de conseils de la Ville sur des questions relatives aux assurances, ainsi que le suivi des contrats (notamment, assistance de la collectivité dans la négociation de ses contrats et dans la prise en compte des aménagements de contrat, adaptation des garanties lorsque cela s'avère pertinent, contrôle de l'évolution des primes).

L'objectif global de l'assistance attendue est de renforcer la politique d'assurance de la Ville, et d'optimiser le budget de la Ville dédié aux assurances.

La tranche ferme se décompose en trois phases :

1. Une première phase de diagnostic, relative à l'analyse des contrats actuels de la Ville, ainsi qu'à l'analyse de ses différents risques et à la proposition de préconisations quant aux besoins de la Ville en matière d'assurance ;
2. Une deuxième phase de rédaction du cahier des charges ;
3. Une troisième phase d'assistance pendant la période de consultation et d'attribution, incluant l'analyse des offres, la présentation de l'analyse en Commission d'Appels d'Offres (CAO), et la relance des lots concernés en cas d'infructuosité.

Les cinq tranches conditionnelles concernent l'assistance au suivi des Marchés d'assurances pour cinq années à compter de l'année de prise d'effet des polices à savoir le 1^{er} janvier 2019.

LA REPONSE DE CAPSICOM

Sur la base de votre cahier des charges CAPSICOM vous propose la réponse suivante :

1^{ère} phase : Diagnostic et préconisations

Nous proposons un diagnostic destiné à vous permettre de connaître notamment :

- ✚ L'étude de la tendance du marché d'assurances comparables ;
- ✚ La définition des besoins à satisfaire, l'identification, l'évaluation et l'inventaire des différents risques ;
- ✚ L'étude du programme d'assurances actuel : analyse des différentes polices d'assurances et les états de sinistralité, l'articulation des contrats avec les autres contrats composant le programme d'assurances et les éventuelles exclusions contractuelles ou usuelles non compatibles avec vos activités et votre organisation ;
- ✚ La vérification des statistiques et des provisions que les assureurs tenants ont inscrites ;
- ✚ L'économie potentielle pouvant être réalisée ;
- ✚ L'examen des clauses dont la rédaction peut entraîner un litige ;
- ✚ La mise en évidence des garanties insuffisantes et excessives et l'examen des éventuelles redondances de garanties avec d'autres contrats ;
- ✚ Les préconisations sur la nature des modifications éventuelles à apporter aux contrats (type de contrats et décomposition des garanties en fonction de la nature des biens, type et montant des franchises pouvant être choisies pour mieux correspondre à la politique de financement des risques définie par la Ville ;
- ✚ Les préconisations de modifications de clauses, de capitaux assurés, de système de gestion ;
- ✚ Les éventuelles zones de risques non couvertes par vos contrats en cours ;
- ✚ L'établissement du rapport d'audit et de préconisations ;
- ✚ ...

Pour répondre à vos attentes, Capsicom propose un audit s'appuyant sur 2 axes :

- ✚ L'analyse des différents documents pertinents et notamment des polices de votre Etablissement ;
- ✚ Des entretiens avec des représentants impliqués de la Ville (avec visites de sites clés le cas échéant) ;

2^{ème} phase : rédaction du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

A l'issue de la phase précédente, vous lancerez une consultation en vue de disposer de garanties adaptées aux risques de votre établissement au 1^{er} janvier 2019 en prenant en compte les conclusions du diagnostic.

Nota : le nombre de lots du Marché d'assurance dépendra des résultats du diagnostic.

La mission complémentaire que propose CAPSICOM consistera à :

- ✚ valider les objectifs de votre établissement en matière de couverture d'assurances et valider les différentes valeurs (Montants des garanties et des franchises, limites contractuelles, etc...) ;
- ✚ définir les clauses techniques, juridiques et organisationnelles qu'il est souhaitable de voir intégrer dans vos futurs contrats d'assurances.
- ✚ rédiger des cahiers des charges de consultation (y compris CCP, Annonce légale, Règlement de la Consultation, Actes d'Engagement...) pour chaque lot ;

A la réception des offres, la 3^{ème} étape pourra être engagée.

3^{ème} phase : assistance pour le choix des cabinets d'assurances et mise au point des contrats

CAPSICOM vous assistera dans le processus d'analyse des offres des candidats et de passation des marchés d'assurances en réalisant les prestations suivantes :

- ✚ répondre (ou vous assister dans les réponses) aux questions des assureurs durant la phase de consultation ;
- ✚ analyser les offres et participer à la négociation finale ;
- ✚ rédiger un rapport et une présentation de l'analyse des offres à destination de la Commission d'Appel d'Offres (CAO ou organe équivalent) devant statuer sur les choix des assureurs ;
- ✚ présenter les conclusions de l'analyse à la CAO afin de permettre à ses membres de choisir les prestataires en toute connaissance et valider la prise d'effet des garanties 1^{er} janvier 2019 ;

Après notification des marchés, CAPSICOM vous assistera dans la mise en application des polices au sein de la Ville de XXX.

Cette prestation comprendra notamment :

- ✚ la détermination avec les services de la Ville des modalités de gestion des dossiers d'assurances au regard des nouvelles polices ;
- ✚ la rédaction d'une note de synthèse précisant les grands principes de fonctionnement de chaque police et des garanties correspondantes (montants des franchises, processus de déclaration...) ;
- ✚ la présentation de cette note de synthèse ;
- ✚ ...

NOTA : Même si cette situation reste exceptionnelle lorsque la consultation est menée parfaite adéquation entre les besoins de la Collectivité et les possibilités du Marché de l'assurance, si un (ou plusieurs) lot(s) doi(ven)t être déclaré(s) infructueux, CAPSICOM, en accord avec la Ville de XXX , déterminera et mettra en œuvre une procédure d'urgence destinée à permettre à la Ville de disposer d'une réponse à ses besoins d'assurance.

Cette prestation s'effectuera sans facturation complémentaire.

Tranches conditionnelles : Assistance pendant la durée du Marché

En complément des phases précédentes, CAPSICOM propose une prestation optionnelle consistant en une assistance durant toute la durée du Marché pour différentes prestations en lien avec la gestion des risques et des assurances sur la base des modalités suivantes :

- ✚ Intervention sur site ;
- ✚ Assistance à distance ;

La description détaillée des prestations proposées par CAPSICOM, pour chaque phase, est définie dans les chapitres suivants.

DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS PROPOSEES

TRANCHE FERME

1ERE PHASE : DIAGNOSTIC ET PRECONISATIONS

Comme indiqué préalablement, la première étape de la mission est réalisée sur la base de deux axes :

1^{er} axe : Analyse des documents

Dans l'objectif de comprendre les risques de la Collectivité et d'affiner l'analyse, nous souhaiterions, dans la mesure du possible, avoir la possibilité de prendre connaissance documents et notamment (liste non exhaustive) :

- ✚ les contrats d'assurances et leurs avenants
- ✚ les facturations y étant afférentes
- ✚ les dossiers de sinistre
- ✚ Les documents d'organisation de la Collectivité (incluant les statuts ou équivalent, les activités, l'organigramme, les actes de délégation par exemple, etc...) ;
- ✚ Les éléments relatifs aux bâtiments, équipements, matériels, véhicules... et particulièrement les éléments modifiés depuis le précédent Marché d'assurances ;

2^{ème} axe : Entretien avec l'Elu en charge des assurances et/ou des représentants des entités directement concernées

Dans la mesure du possible et afin d'établir une cartographie sommaire des risques de l'Etablissement, nous proposons de compléter l'analyse des documents par des entretiens avec un Elu en charge des assurances et des représentants des entités directement concernées de la Ville et notamment les responsables des services « Technique - bâtiments », « Automobile », « finance », « juridique » et « tourisme ».

Ces entretiens sont pertinents pour une parfaite identification des risques et déterminer une stratégie de couverture assurantielle optimale (montants des garanties et des franchises, périmètre de couverture...).

Le cas échéant, nous nous permettrons de vous demander de visiter certains lieux (bâtiments) sensibles.

La synthèse de ces axes conduira à rédiger un document de présentation à destination de votre Direction Générale qui disposera alors de l'ensemble des informations nécessaires à la détermination de sa stratégie d'assurances.

Méthodologie proposée :

Phase préliminaire : Présentation de notre méthode.

Notre mission débute par une présentation de la méthode et les grandes étapes du projet aux interlocuteurs qui nous seront désignés par la Ville de XXX avant d'engager les phases opérationnelles.

Etape 1/ Identification des sources d'informations.

Objectif :

Déterminer et prendre connaissance des documents qui seront nécessaires à l'étude ;

Analyser les documents ;

Participants :

La Ville de XXX ² ; CAPSICOM ;

Lieu :

Locaux de la Ville de XXX ;

Livable(s) :

Document de synthèse identifiant la typologie précise des informations utilisables ;

Etape 2/ Entretiens avec L'Élu en charge des assurances et/ou des représentants des entités concernées.

Objectif :

Analyser les activités à risques de l'établissement et évaluer leur cohérence avec les contrats ;

Participants :

La Ville de XXX - CAPSICOM, Représentants des entités concernées ;

Lieu :

Locaux de la Ville de XXX ;

Livable(s) :

Présentation des principales vulnérabilités de votre Etablissement ;

Ces rendez-vous se dérouleront bien entendu en vos locaux et nous nous efforcerons de ne pas perturber vos activités.

² Lorsque nous indiquons « Ville de XXX », il s'agit de la ou les personnes qui nous seront désignés par notre interlocuteur principal pour ce projet.

Etape 3/ Visites des établissements principaux (si besoin).

Objectif :

Analyser les éventuels risques spécifiques de dommages aux biens de l'établissement et les mesures de prévention ;

Participants :

CAPSICOM, Représentants des établissements concernés ;

Lieu :

La Ville de XXX et entités liées le cas échéant ;

Livrable(s) :

Compte-rendu à joindre au CCP de consultation du Marché de l'Assurance le cas échéant ;

Nous porterons un regard attentif aux risques de dommages au patrimoine.

Cette phase est intéressante pour permettre l'élaboration d'une éventuelle stratégie d'exclusion, de rétention ou de financement alternatif.

Etape 4/ Rédaction et envoi d'une synthèse de l'Audit

Objectif :

Préparer une synthèse de la situation assurancielle de la Commune et en extraire une présentation à destination des représentants de l'Etablissement.

Participants :

CAPSICOM assisté ponctuellement de La Ville de XXX ;

Lieu :

Locaux de CAPSICOM et le cas échéant locaux de la Commune ;

Livrable(s) :

Rapport Word et Présentation PowerPoint.

Il est possible que certains risques soient difficilement assurables (ou dans des conditions économiques non pertinentes). Ils devront faire l'objet d'un programme de prévention complété, le cas échéant, d'un plan de continuité et un plan de gestion de crises.

Nous prendrons aussi particulièrement en compte les risques d'engagement de la responsabilité civile de l'Etablissement, ou ceux d'engagement de la responsabilité pénale de ses élus et agents.

En synthèse, nous prévoyons concrètement durant cette 1^{ère} étape d'audit:

- Phase 1. 1 à 2 entretiens et/ou réunions (sur site) avec la personne désignée de la Ville de XXX complétés d'entretiens téléphoniques ;
- Phase 2. 2 à 4 entretiens avec des représentants de vos directions et services ;
- Phase 3. Si besoin, visite de risques de certains établissements de la Ville de XXX ;
- Phase 4. Elaboration des conclusions et présentation du rapport à la personne désignée de la Ville de XXX et/ou l'Elu en charge des assurances.

Délai de réalisation :

- Phases 1 à 3 : 2 semaine après notification de la commande ;
- Phase 4 : 1 semaine (envoi du rapport) et 2 semaines (présentation à la Ville) à l'issue de la phase 3. Soit un délai total de réalisation de cette phase de 4 semaines à compter de la date de notification de la commande.

2EME PHASE : REDACTION DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE)

Etape 1/ Rédaction d'un cahier des charges « technique ».

Objectif :

Définir les termes techniques et organisationnels à intégrer dans vos projets de polices ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

Lieu :

Locaux de Capsicom ;

Livrable(s) :

C.C.P. (Cahier des Clauses Particulières³) ;

Nous proposerons notamment les éléments suivants :

- Le périmètre de l'assurance (exclusions éventuelles) et les modalités de gestion de leur évolution pendant la durée du Marché (assiettes de primes) ;
- Les éléments variables de détermination des primes ;
- Les capitaux à assurer ;
- Les options de franchises ou d'extension de garanties ;
- La formalisation dans le CCTP de la stratégie retenue (exclusion, rétention ou financement alternatif) ;
- Les éléments d'appréciation des risques.

Toutes ces données seront intégrées dans le Cahier des Charges Techniques qui constitue la pièce essentielle du processus de consultation du fait de la particularité du Marché de l'Assurance en France.

Les stratégies d'assurance de la Ville de XXX seront parfaitement précisées dans ce document afin de donner des informations claires aux candidats.

L'expérience nous a démontré que le cahier des charges doit être suffisamment précis pour permettre aux compagnies d'assurance de calibrer les taux de prime et également ouverts afin de ne pas limiter le Marché à un faible nombre de candidats.

³ Dans le cas d'un Marché d'Assurances, les clauses administratives et techniques peuvent se rejoindre et il est pertinent de lier les CCAP et CCTP en rédigeant uniquement un CCP.

Etape 2/ Lancement de la procédure.

Nous rédigerons les documents nécessaires dans le cadre de la procédure administrative retenue, à savoir :

- ✚ Avis d'Appel Public à la Concurrence ;
- ✚ Règlement de la Consultation incluant notamment les critères de jugement des offres ;
- ✚ Actes d'Engagement ;
- ✚ Finalisation du Cahier des Clauses Particulières – C.C.P.,
- ✚ ...

Objectif :

Organiser et mettre en œuvre la procédure de consultation ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

Lieu :

Locaux de CAPSICOM ;

Livrable(s) :

Les documents d'appel d'offres (Dossier de Consultation des Entreprises – DCE incluant : AAPC, RC, CCP et annexes, AE) ;

En synthèse, nous prévoyons concrètement durant cette 2^{ème} phase d'assistance :

- des entretiens téléphoniques et échanges d'emails avec la personne désignée pour piloter le projet ;
- Le cas échéant, la participation à une réunion / visite dans la Ville de XXX complétée d'une réunion de questions / réponses avec des candidats ;

Délai de réalisation

- Etapes 1 et 2 : 2 semaines à l'issue de la validation des conclusions de l'Audit (Phase1 de diagnostic) ;

Voir NOTE IMPORTANTE ci-après

NOTE IMPORTANTE :

Une optimisation des conditions de la consultation avec un objectif de pluralité des offres nous conduisent à vous conseiller d'anticiper le processus d'appel d'offres.

En effet, le dernier trimestre est traditionnellement chargé pour les assureurs qui ne sont pas toujours enclin à répondre à des consultations d'assurances lorsqu'ils ne sont pas les tenants du marché.

C'est pour cela que nous conseillons aux établissements publics de lancer leurs consultations publiques au plus tôt.

Nous proposons que les phases 1 et 2 de cette étape soient réalisées dans le courant du 2^{ème} trimestre 2018 afin de permettre de publier la consultation dans la 1^{ère} quinzaine de juin 2018.

La date limite de réponse des candidats serait définie avec le Ville de XXX entre la mi-septembre et la fin septembre 2018⁴.

⁴ En effet, l'activité des assureurs est réduite durant les mois d'été (du 15 juillet à la fin août) et il est conseillé de laisser un peu de temps aux assureurs en septembre pour constituer leurs offres.

3EME PHASE : ASSISTANCE PENDANT LA PERIODE DE CONSULTATION ET D'ATTRIBUTION

Cette 3^{ème} phase consiste en l'assistance à l'analyse des plis par lot (candidatures et offres) et la mise en application des nouvelles polices.

Etape 1/ Assistance au suivi de la procédure.

Nous vous assisterons dans le suivi du déroulement de la consultation et notamment sur les points suivants :

- ✚ Organisation et/ou participation aux visites de risques ;
- ✚ Prise de connaissance des questions des candidats et préparation des réponses ;
- ✚ ...

Objectif :

Assister la Ville de XXX pendant la procédure de consultation ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

Lieu :

Locaux de CAPSICOM ;

Livrable(s) :

Mise à jour des documents d'Appel d'Offres – Projets de réponses – Compte-rendu ;

Etape 2/ Analyse et présentation des candidatures et des offres.

Cette étape comprend les prestations suivantes :

- ✚ Analyse technique comparative des propositions ;
- ✚ Rédaction d'un rapport de synthèse contenant tous les éléments de décisions et selon les critères de décisions ;
- ✚ Assistance aux négociations avec les assureurs jusqu'à l'aboutissement des choix ;
- ✚ Mise à jour du rapport d'analyse des offres suite aux négociations ;
- ✚ Présentation des résultats devant la commission d'appel d'offres (CAO ou organe équivalent) ;

Objectif :

Permettre à l'établissement de contracter⁵ ses polices d'assurances dans les meilleures conditions techniques, organisationnelles et financières ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

⁵ Les Actes d'Engagement et le CCP seront rédigés de façons à constituer le contrat d'assurance (au sens du Code des Assurances) lorsqu'ils seront signés par les 2 parties.

Lieu :

Locaux de CAPSICOM (pour l'analyse des offres) et de la Ville de XXX (pour la présentation en CAO ou organe équivalent) ;

Livable(s) :

Des documents de synthèse intermédiaires et un rapport d'analyse des offres (RAO) à destination de la Commission d'Appel d'Offres (CAO ou organe équivalent) ;

Etape 3/ Préparer la mise en application des polices par la Ville de XXX.

Après notification des marchés, CAPSICOM rédigera une note de synthèse à destination de la Ville de XXX décrivant les conditions d'application des nouvelles polices.

Objectif :

Informar les acteurs concernés de la Ville de XXX des conditions et des modalités de mises en œuvre des nouvelles garanties d'assurances ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

Lieu :

Locaux de CAPSICOM ;

Livable(s) :

Note de synthèse ;

En synthèse, nous prévoyons concrètement durant cette phase :

- Les projets de réponses aux candidats durant la période de consultation ;
- L'analyse des candidatures et des offres ;
- Des entretiens téléphoniques et échanges par emails avec la personne désignée pour piloter le projet ;
- La préparation et la présentation du RAO (Rapport d'Analyse des Offres) à la Ville ;
- La participation à une Commission d'Appel d'Offres (ou Organe équivalent) ;
- Des entretiens téléphoniques et échanges de mails avec la personne désignée pour piloter le projet ;
- Une présentation de la note de synthèse le cas échéant ;

Délai de réalisation

- Etape 1 : Date limite de réception des offres (estimée entre mi-septembre et fin septembre 2018) ;
- Etapes 2 : 2 semaines (après réception des offres définitives, nous prévoyons 5 jours, la durée d'analyse et d'établissement du rapport à destination de la CAO).
- L'Etape 3 se déroulera au plus tôt et au plus tard fin décembre 2018.

TRANCHES CONDITIONNELLES - ASSISTANCE PERMANENTE PENDANT LA DUREE DU MARCHÉ

En plus d'une réunion annuelle (planification établie conjointement avec la Ville), nous proposons une assistance à distance pendant toute la durée de chaque tranche conditionnelle.

Notre expertise ne se limite pas à l'assurance, nous sommes experts en gestion des risques. Ainsi notre assistance peut être double :

- Conseil en gestion des risques ;
- Conseil en assurances.

En étroite collaboration avec vos services, nous vous assisterons dans le suivi de vos contrats d'assurance, et en particulier le contrôle des appels de prime, le suivi des sinistres (sous franchise et hors franchise), l'établissement des statistiques, etc.

Nous faisons régulièrement un point avec vos services sur l'évolution qualitative et quantitative de vos risques, et les stratégies d'assurances en découlant, afin de vous aider à maintenir vos assurances en adéquation totale avec vos besoins.

Enfin, nous vous assisterons en tant que de besoin dans le cadre de procédures d'expertises amiables contradictoires.

Nous pouvons également assister votre établissement dans les relations avec les assureurs, et en particulier en ce qui concerne le suivi statistique financier du coût des assurances et des sinistres (dans et hors franchises), sur la base des tableaux de bord.

En complément, nos experts sont susceptibles d'intervenir pour des prestations d'audits, de conseil dans différents domaines liés au risque et notamment :

- Les risques d'incendie et d'explosion (Directive ATEX par exemple) ;
- Les risques chimiques ;
- Les risques liés aux entreprises intervenants pour le compte de la Commune ;
- Les risques routiers ;
- La gestion des situations d'urgence et de crise ;
- ...

En effet, notre métier s'appuie sur tous les domaines de risques auxquels sont exposés les entreprises et établissements publics ou privés pouvant aller jusqu'à la cartographie complète des risques et la gestion des crises.

Nous mettons à votre disposition durant la période d'application de chaque tranche ferme, une assistance permanente composée :

- D'un numéro de téléphone accessible durant les heures de bureau (coût d'un appel local depuis un poste fixe),
- D'une adresse e-mail dédiée.

Nous nous engageons à répondre par email et/ou téléphone dans les 24 heures à toute question relative aux polices concernées par les phases 1 et 2.

Nous nous engageons à répondre dans les 72 heures sur toute question relative à la gestion des risques et des assurances.

Par ailleurs, nous pouvons vous alerter régulièrement sur les nouveautés légales ou jurisprudentielles en matière de gestion des risques et d'assurances.

Le fonctionnement de cette prestation est décrit en annexe (**Programme Safety**).

Objectif :

Assister les services de la Ville dans la mise en œuvre de la stratégie d'assurance et le suivi de toutes les questions relatives à la gestion des risques ;

Participants :

La Ville de XXX, CAPSICOM ;

Lieu :

1 réunion dans les locaux de la Ville de XXX - Locaux de CAPSICOM ;

Livrable(s) :

Informations sur la gestion des risques, C.R. / réponses aux questions, tableau de suivi des appels de cotisation, tableau de synthèse / suivi des sinistres (incluant un calcul et des statistiques des sinistres et du rapport Sinistres / primes), Note de synthèse ;

En synthèse, nous prévoyons concrètement durant cette phase :

- Une réunion annuelle avec l'Elu en charge des assurances et/ou les services concernés ;
- L'envoi d'informations régulières sur l'évolution de la gestion des risques et des assurances ;
- La réponse à toute question de la Ville en lien avec la gestion des risques ;
- L'analyse des sinistres, des appels de cotisation, des mesures de prévention / protection...
- Le calcul des primes devant être appelées annuellement par les assureurs (détermination des assiettes de prime avec la Ville et calcul des primes en fonction des prix et taux unitaires ou forfaitaires définis dans les Actes d'Engagements)
- *Si besoin l'organisation et le suivi des sinistres. **CAPSICOM peut intervenir comme expert d'assuré**, la prestation étant prise en charge par la garantie « honoraires d'expert » de vos contrats d'assurances.*

HONORAIRES PROPOSES

Montant global et forfaitaire des honoraires :

...,00 Euros Hors Taxes - frais inclus
(...Euros hors taxes)

DETAIL DES HONORAIRES

1^{ère} phase. Diagnostic et préconisations

Etape préliminaire : Présentation de notre méthode.

Etape 1/ Identification des sources d'informations.

Etape 2/ Entretiens avec des représentants des entités concernées.

Etape 3/ Visites des établissements principaux (si besoin).

Etape 4/ Rédaction et présentation du diagnostic

...,00 Euros Hors Taxes - frais inclus ;

2^{ème} phase. Rédaction du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

Etape 1/ Rédaction d'un cahier des charges « technique ».

Etape 2/ Lancement de la procédure.

...,00 Euros Hors Taxes et frais inclus ;

3^{ème} phase. Assistance pour le choix des cabinets d'assurance et mise au point des contrats

Etape 1/ Assistance au suivi de la procédure.

Etape 2/ Analyse et présentation des candidatures et des offres (y compris négociation).

Etape 3/ Préparer la mise en application des polices par la Ville de XXX.

...,00 Euros Hors Taxes et frais inclus ;

Tranches Conditionnelles

1. Réunion annuelle + Assistance à distance

...,00 Euros Hors Taxes – frais inclus
(y compris « Programme Safety »)

2. Prestations complémentaires in situ.

- ...,00 Euros Hors Taxes et frais inclus (par demi-journée d'intervention - réunion) ;
- ...,00 Euros Hors Taxes et frais inclus (par journée d'intervention) ;

MOYENS HUMAINS

La prestation proposée par CAPSICOM serait réalisée par Guillaume FRUGIER, Associé Gérant de CAPSICOM, qui intervient régulièrement sur ces dossiers depuis 2002.

Il tiendra systématiquement informé l'un des collaborateurs de CAPSICOM (Jean Pierre NEVE) afin de garantir un suivi et une pérennité de la prestation en cas d'imprévu (incident, accident...).

Guillaume FRUGIER, Associé - gérant de CAPSICOM, est titulaire d'un diplôme d'Ingénieur et a été formé à la gestion des risques et assurances. Il intervient comme formateur dans le cursus certifiant du CEFAR proposé par l'AMRAE Formation (Association pour le Management des Risques et des Assurances de l'Entreprise).

Après une expérience professionnelle de plus de 15 ans dans le conseil, Guillaume a participé à la création de CAPSICOM en 2002 et intervient aujourd'hui pour des missions de conseil ou de formation en gestion des risques et des assurances chez des grands comptes, des PME et des établissements publics en France et à l'étranger.

Jean Pierre NEVE, Ingénieur prévention certifié CNPP, effectue depuis plus de 15 années chez CAPSICOM des prestations d'audit, conseil et formation dans le domaine de la gestion des risques.

Jean-Pierre, de formation Ingénieur en génie des procédés, a une parfaite connaissance des questions d'incendie et explosion et des processus de prévention de ces risques.

Une juriste spécialisée en droit des assurances assiste CAPSICOM pour l'établissement des documents et l'analyse de leur conformité.

ANNEXE : PROGRAMME SAFETY

Réf : 005 Org 14 Prg Safety RM

Date : 7 janvier 2014

PROGRAMME SAFETY

Durant la période de validation du contrat avec l'entreprise et pendant une année à l'issue de l'envoi des livrables, nous proposons gratuitement une prestation d'assistance à la mise en œuvre de la fonction de gestion des risques chez les clients de CAPSICOM.

Concrètement, nous mettons à disposition de l'entreprise :

- ✚ une adresse e-mail dédiée destinée à permettre de poser des questions relatives à la gestion des risques(*):

safety@capsicom.net

- ✚ un numéro de téléphone en horaires ouvrables (de 9 heures à 18 heures - coût d'un appel local) permettant de contacter nos services :

09 51 70 81 04 – (demander votre interlocuteur habituel)

- ✚ Une information régulière sur les questions pertinentes de l'actualité en matière de gestion des risques ;
- ✚ Une assistance technique à distance pour l'utilisation de la Base de Données informatique (si le client utilise l'une des bases Cap-DU, Cap-CDT ou Cap-RISK) ;

(**) Deux situations peuvent se rencontrer :*

- *le sujet a déjà été traité par CAPSICOM, une réponse issue de notre base de données sera transmise sous 48 heures par mail à l'entreprise ;*
- *le sujet n'a jamais été traité par CAPSICOM, nos experts l'étudieront et transmettront à l'entreprise une réponse par email dans un délai pouvant être plus long mais inférieur à 15 jours.*

Ces questions et nos recherches permettent d'enrichir les bases de données et la formation des consultants de CAPSICOM.

Cette assistance est effectuée exclusivement à distance (par téléphone ou email) et ne prévoit aucun déplacement sur site client.

La présente fiche est remise à l'entreprise qui peut la diffuser à l'ensemble des personnels ayant été concernés par l'intervention de CAPSICOM.