



COOPERATION CAMEROUN – BANQUE MONDIALE

MINISTRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS

UNITE DE GESTION FIDUCIAIRE:

PROGRAMME NATIONAL DE DEVELOPPEMENT PARTICIPATIF

PROJET DE REFORMES DU SECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION



Financement : IDA PPA N°V2250-CM

**AVIS DE SOLLICITATION A MANIFESTATION D'INTERET
N°005/ASMI/MINPOSTEL/UGF/PRSTIC/SPM/2019 DU 29 JANVIER 2019**
pour la sélection d'un consultant en appui à la mise en place des mécanismes pérennes de suivi et de
contrôle de l'exécution des cahiers de charges des opérateurs

Date : _____

Manifestation d'intérêt

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La loi n°2010/013 du 21 décembre 2010 régissant les communications électroniques au Cameroun et ses modificatifs subséquents a réaffirmé la réforme du secteur préalablement marquée par une restructuration et une privatisation. Cette réforme a marqué l'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications au Cameroun. Ceci s'est traduit par le désengagement de l'Etat vis à vis du secteur productif des télécommunications à travers la séparation des activités d'exploitation, de supervision, de réglementation et de régulation. Ainsi,

- le Ministère des Postes et Télécommunications d'une part, veille à la mise en œuvre de la politique sectorielle des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication et d'autre part, élabore et met en œuvre la politique de sécurité des communications électroniques et des systèmes d'information;
- l'ART assure pour le compte de l'Etat, la régulation, le contrôle et le suivi des activités des opérateurs et exploitants du secteur des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication. Elle veille également au respect du principe d'égalité de traitement des usagers dans toutes les entreprises de communications électroniques ;
- l'ANTIC quant-à-elle, a pour mission de promouvoir et de suivre l'action gouvernementale dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication ;
- l'exploitation des réseaux en vue de la fourniture des services de télécommunications est assurée par les opérateurs.

Les titres d'exploitation délivrés aux opérateurs sont assortis de cahiers de charges dont l'ART assure le suivi et le contrôle de l'exécution, sous la supervision du MINPOSTEL.



Les conventions de concession signées avec les opérateurs de téléphonie prévoient que « L'Agence assure le suivi et le contrôle de l'exécution des cahiers des charges des opérateurs ».

Il convient tout de même de relever, malgré les dispositions juridiques sus-énoncées, des insuffisances préjudiciables sont observées quant à la mise en œuvre des cahiers de charges des opérateurs. Il s'agit, entre autres :

- de l'insuffisance dans l'identification des abonnés ;
- des plaintes à répétition des abonnés qui restent non résolues ;
- de l'insuffisance d'une concurrence saine dans le secteur ;
- des manquements en ce qui concerne la définition des marchés pertinents ;
- des manquements en matière de contrôle de l'utilisation des ressources rares ;
- des limites dans les mécanismes de contrôle de la collecte d'information pour l'application de la comptabilité analytique par les opérateurs ;
- les manquements en matière de qualité de service.

S'agissant de ce dernier point précisément, le Gouvernement a commandé un audit de la qualité des services de télécommunications au Cameroun. Cet audit a révélé notamment que les opérateurs ne respectaient pas les dispositions de leur cahier des charges et que la dégradation progressive de la qualité de service offert aux consommateurs par les opérateurs est imputable à l'absence de mécanismes pérennes de suivi et de contrôle de l'exécution des cahiers des charges.

Il s'avère donc nécessaire pour le Gouvernement de disposer d'outils permettant un suivi efficace et un contrôle de l'exécution des cahiers de charges des opérateurs.

II. OBJECTIF DE LA MISSION

L'objectif de cette étude est de mettre en place des mécanismes efficaces de suivi et de contrôle de l'exécution des cahiers de charges des opérateurs.

De manière spécifique, il s'agira dans le cadre de cette étude :

- de faire un état des lieux et un diagnostic du suivi et du contrôle de l'exécution des cahiers des charges des opérateurs ;
- d'analyser les cahiers des charges des opérateurs pour d'une part, identifier les indicateurs pouvant faire l'objet d'un suivi à travers des outils pertinents, et d'autre part, relever les manquements éventuels des cahiers des charges et des procédures ;
- de proposer des mécanismes pertinents de suivi et de contrôle des cahiers de charge des opérateurs.

III. MANDAT DU CONSULTANT

Dans le cadre de la présente prestation, le Consultant devra, entre autres:

- **Faire un état des lieux et le diagnostic du suivi et de l'évaluation des cahiers de charge des opérateurs** en (a) collectant les données et les informations sur le suivi et l'exécution des cahiers des charges des opérateurs, (b) dressant un diagnostic stratégique des procédures et des protocoles de mesures utilisés, (c) faisant un état des lieux et le diagnostic des cahiers de charge des opérateurs afin d'en relever les manquements, (d) produisant un rapport d'état des lieux et de diagnostic du suivi des cahiers des charges, (e) animer un atelier de restitution du rapport d'état des lieux.



- Analyser les cahiers des charges des opérateurs pour d'une part identifier les indicateurs pouvant faire l'objet d'un suivi à travers des outils pertinents, et d'autre part, relever les manquements éventuels des cahiers des charges et des procédures en (a) répertoriant l'ensemble des indicateurs contenu dans les cahiers des charges des opérateurs, (b) regroupant les différents indicateurs en fonction des similitudes de suivi et d'évaluation, (c) identifiant les insuffisances des cahiers des charges.
- Proposer des mécanismes pertinents de suivi et de contrôle des cahiers de charge des opérateurs en (a) proposant, pour chaque indicateur de suivi, un (des) protocole(s) de mesure efficace(s) et pertinent(s), (b) proposant les outils efficaces et les procédures de suivi et de contrôle des cahiers des charges des opérateurs, (c) définissant un ensemble de procédure de suivi et de contrôle de l'exécution des cahiers des charges, (d) proposant le meilleur des différents scénarii de mise en place d'une plateforme de suivi du trafic des opérateurs, en vue d'améliorer l'application de la comptabilité analytique dans le domaine des Télécommunications et TIC, (e) proposant un cahier des charges type pour les opérateurs de téléphonie mobile d'une part, et pour l'opérateur de téléphonie fixe d'autre part, (f) proposant un plan de formation sur les outils proposés, (g) produisant des tableaux de bord de suivi de l'exécution et du contrôle des cahiers de charges des opérateurs.
- Organiser la restitution et l'approbation des rapports en (a) animant un atelier de restitution de l'état des lieux et le diagnostic du suivi et de l'évaluation des cahiers des charges des opérateurs, (b) animant un séminaire de sensibilisation et d'approbation des conclusions de l'étude.

IV. DUREE DE LA MISSION

La durée de réalisation de ce Projet est estimée à 90 jours.

V. CRITÈRE DE SÉLECTION

Les critères d'évaluation sont les suivants :

Pour conduire à bien cette prestation, le Consultant sera un Cabinet ou un groupement de Cabinets présentant :

- une expérience professionnelle avérée d'au moins dix (10) en matière d'élaboration de suivi et du contrôle de l'exécution des cahiers des charges ;
- une expérience avérée permettant de dresser des états des lieux et le diagnostic du suivi et de l'évaluation des cahiers de charges des opérateurs;
- une compétence spécifique dans l'identification des indicateurs pouvant faire l'objet d'un suivi à travers des outils pertinents d'une part, et la relève des manquements éventuels d'autre part ;
- grande capacité à organiser un atelier de restitution des rapports finaux et des formations sur la prise en main des outils proposés.

Il est porté à l'attention des Consultants que les dispositions du paragraphe 1.9 des « Directives : "Sélection et Emploi de Consultants par les Emprunteurs de la Banque Mondiale, édition janvier 2011, version révisée en juillet 2014 (« Directives de Consultants »), relatives aux règles de la Banque mondiale en matière de conflit d'intérêts sont applicables et du **Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs**

Sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI) de la Banque Mondiale (Juillet 2016).

VI. MÉTHODE DE SÉLECTION

Un Consultant sera choisi selon la de Méthode « **Sélection Fondée sur les Qualifications du Consultant (SQC)** » du **Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs Sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI)** de la Banque Mondiale (Juillet 2016) et la langue de travail est le français ou l'anglais.

Les Termes de Référence de cette étude sont disponibles dans le *undb online*. Ces Termes de Référence sont également disponibles en version PDF et peuvent être téléchargés sur le site internet du MINPOSTEL: «www.minpostel.gov.cm» ou retirés à la Cellule Nationale de Coordination du PNDP. Les Consultants intéressés peuvent obtenir des informations supplémentaires à l'adresse ci-dessous aux heures suivantes : de 8h00 à 17h, heures locales.

Les Consultants intéressés peuvent obtenir les informations supplémentaires sur l'objet de la présente manifestation d'intérêt à la même adresse.

Les Manifestations d'Intérêt doivent être déposées à l'adresse ci-dessous, au plus tard le 22 février 2019 à 17 Heures (heure locale).

- soit transmises électroniquement au courriel suivant :
pndp@pndp.org, pndpcameroun@yahoo.fr avec copie à attheyondobo@gmail.com
- soit déposées en quatre (04) exemplaires à la Cellule Nationale de Coordination du PNDP, sise au Rond-Point Bastos, sur la route conduisant à l'Ambassade de Côte d'Ivoire, au lieu-dit « pont dragage ». BP: 660 Yaoundé – Cameroun, Tél : +237 222 21 36 64, Fax: + 237 222 21 36 63, Email : pndp@pndp.org. avec la mention :

**« AVIS DE SOLLICITATION A MANIFESTATIONS D'INTERET
N°005/ASMI/MINPOSTEL/UGF/PRSTIC/SPM/2019 DU 29 JANVIER 2019
Pour la sélection d'un Consultant en appui à la mise en place des mécanismes pérennes
de suivi et de contrôle de l'exécution des cahiers de charges des opérateurs ».**

Yaoundé le, 29 JAN 2019

Le Coordonnateur National

Marie Madeleine NGA



Ampliations :

- MINPOSTEL ;
- PNDP;
- SOPECAM ;
- ARCHIVES ;
- AFFICHAGE.