

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

Ministry of Public health

D/31-141

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

N° /AONO/ MINSANTE/CSPM- PC /2021 du 08/06/ 2021 pour la mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne, et d'un mécanisme de contrôle citoyen / gestion des plaintes à l'Intention des usagers du projet « CHEQUE SANTE ».

• OBJET DE L'APPEL D'OFFRES

Le Projet Chèque Santé est un projet pilote d'appui à la demande des soins de santé en appui à la politique nationale de lutte contre la mortalité maternelle au Cameroun. Il met en œuvre un mécanisme de financement des soins de santé des femmes enceintes et des nouveaux nés dans les régions de l'Extrême-nord, du Nord et de l'Adamaoua. Financé sur fonds AFD (C2D) et KFW (BMZ) ; le projet chèque santé est piloté par le Ministère de la Santé Publique dans le cadre du Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KFW dont il constitue par ailleurs l'un des volets opérationnels.

À son lancement en 2015, la mise en œuvre dudit projet a été confiée à un Opérateur National (CIDR/CARE) qui s'est chargé de la mise en place et du pilotage du dispositif opérationnel et d'un système de gestion des plaintes. Avec la fin du mandat de l'opérateur et le transfert de la gestion de l'ensemble du mécanisme Chèque Santé au Ministère de la Santé Publique, il revient désormais au Programme Conjoint de piloter le projet Chèque Santé. Dans cette optique, le Programme Conjoint entend relancer la stratégie de l'écoute citoyenne expérimentée par l'Opérateur National et interrompue depuis l'année 2018.

Le présent Appel d'Offre a pour objet le recrutement et la contractualisation d'un Consultant en charge de la mise en place et du pilotage de la stratégie d'écoute citoyenne des usagers du projet « CHEQUE SANTE » et d'un mécanisme de contrôle citoyen/gestion des plaintes dans les régions où le projet Chèque Santé s'exécute (Adamaoua , Nord , Extrême-nord).

• CONSISTANCE DES PRESTATIONS

Les prestations, objet du présent marché sont toutes destinées au projet « CHEQUE SANTE » et comprennent:

- L'élaboration d'une stratégie d'écoute citoyenne des usagers du projet « CHEQUE SANTE »,
- La mise en place et le pilotage d'un mécanisme d'écoute, et de gestion des plaintes.
- L'opérationnalisation d'un numéro vert.

Les détails de ces prestations se trouvent dans les Termes de Référence.

• DÉLAIS D'EXECUTION

Le délai d'exécution est de 360 jours. Ce délai court à compter de la date de notification de l'Ordre de Service de commencer les prestations.

• ALLOTISSEMENT

Le présent Appel d'Offres est établi en un seul lot.

- **COUT PREVISIONNEL**

Le budget prévisionnel pour cette prestation s'élève à 32 000 000 (trente-deux millions) FCFA:

- **PARTICIPATION ET ORIGINE**

La participation à cet Appel d'Offres est ouverte aux entreprises nationales justifiant d'une expertise en matière de gestion des plaintes et réclamations pour le compte d'acteurs institutionnels avec notamment une expérience pertinente dans la mise en place et le pilotage de système d'écoute citoyenne (feedback clients, utilisateurs ou autres usagers).

- **FINANCEMENT**

Le financement est assuré conjointement par la KFW (Contrat BMZ N° 2006 66 172) et l'AFD (Convention d'affectation C2D N°: CCM 6016 01 L)

- **CAUTIONNEMENT PROVISoire**

Sous peine de rejet, chaque soumissionnaire doit joindre à ses pièces administratives une caution de soumission d'un montant de 640 000 (six cent quarante mille) FCFA. Ladite caution doit être établie par une institution financière agréée par le Ministère des Finances de la République du Cameroun et figurant sur la liste de la Pièce N° 10 du présent DAO

- **CONSULTATION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

Le dossier d'appel d'offres peut être consulté aux heures ouvrables à l'Unité de Coordination du C2D Santé 1 et du Programme Conjoint située au 3ème étage de l'immeuble « La solidarité » à Messa. Téléphone : 698 908 663/695 206 268.

- **ACQUISITION DU DOSSIER D'APPEL D'OFFRES**

Le dossier peut être obtenu auprès du Service des Marchés du Ministère de la Santé Publique (MINSANTE), sis à l'immeuble de la Division des Etudes et des Projets (DEP) situé à proximité du siège de la Croix-Rouge Camerounaise à Yaoundé, tél : 2 22 03 59 09/ 2 22 22 02 26, dès publication du présent avis, sur présentation de l'original d'une quittance de versement au trésor public d'une somme non remboursable de cinquante mille (50 000) francs CFA, au titre des frais d'achat du DAO.

Lors du retrait du dossier, les soumissionnaires devront se faire enregistrer en laissant leur adresse complète (BP, FAX, Téléphone, E-mail).

- **REMISE DES OFFRES**

Chaque offre rédigée en français ou en anglais, en dix (10) exemplaires « papier » dont un (01) original et neuf (09) copies, devra parvenir au Service des Marchés du Ministère de la Santé Publique (MINSANTE), sis à l'immeuble de la Division des Etudes et des Projets (DEP) situé à proximité du siège de la Croix-Rouge Camerounaise, au plus tard le 20/07/2021 à 08 heures et devra porter la mention :

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

043-141
« N° _____ /AONO/ MINSANTE/CSPM- PC /2021 du 08/06/2021 pour la mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne, et d' des usagers du projet « CHEQUE SANTE » et un mécanisme de contrôle citoyen / gestion des plaintes à l'intention des usagers du projet « CHEQUE SANTE »

(A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT) »

• **RECEVABILITÉ DES OFFRES**

Sous peine de rejet, les pièces requises du dossier administratif doivent être produites en originaux ou en copies certifiées conformes par les services émetteurs, conformément aux stipulations du Règlement Particulier de l'Appel d'Offres.

Elles doivent être datées de moins de trois (03) mois précédant la date originale de dépôt des offres ou avoir été établies postérieurement à la date de signature de l'Avis d'Appel d'Offres.

Toute offre incomplète conformément aux prescriptions du Dossier d'Appel d'Offres sera déclarée irrecevable. Notamment l'absence de la caution de soumission délivrée par une institution financière agréée par le Ministère des Finances de la République du Cameroun et dont le nom figure et figurant sur la liste de la Pièce N° 10 du présent DAO.

• **OUVERTURE DES PLIS**

L'ouverture des plis se fera en deux temps. D'abord celle des offres administratives et des offres techniques ensuite celle des offres financières. La première ouverture aura lieu le 20/07/2021 à partir de 09h par la Commission Spéciale de Passation des Marchés auprès du Programme Conjoint du Ministère de la Santé Publique, dans la salle de réunion située au troisième étage de l'immeuble «La Solidarité» à Messa - Yaoundé. Les soumissionnaires peuvent assister à cette séance d'ouverture ou s'y faire représenter par une personne de leur choix dûment mandatée.

L'Ouverture des offres financières se fera à une autre date et ne concernera que les soumissionnaires qui auront satisfaits tous les critères éliminatoires.

• **CRITÈRES D'ÉVALUATION**

L'évaluation se fera suivant les critères dits éliminatoires, puis suivant les critères dits essentiels selon le système binaire (oui ou non).

a. Critères éliminatoires

- 1) Offre non exhaustive (la soumission doit inclure les trois offres administrative, technique et financière)
- 2) Absence de la caution de soumission
- 3) Absence d'agrément de l'ART
- 4) Absence d'un prix unitaire prévu dans le BPU
- 5) Fausse déclaration ou présence de documents falsifiés dans le dossier de soumission
- 6) la preuve d'acceptation des conditions du marché (CCAP et TDR paraphés et signés à la dernière page)
- 7) Note technique sur les critères essentiels inférieure à 80/100

b. Critères essentiels

Ils sont relatifs à :

- 1) Présentation Générale des offres ;
- 2) Contexte et Objectifs de la Mission;
- 3) Qualification et expérience du personnel ressource ;
- 4) Expérience dans la réalisation des prestations similaires ;
- 5) Approche Méthodologique;

• **METHODE DE SELECTION**

Le soumissionnaire sera choisi suivant la méthode fondée sur la qualité et le cout (mieux disant) en plus de satisfaire les critères essentiels et éliminatoires énumérés.

• **DURÉE DE VALIDITÉ DES OFFRES**

Les soumissionnaires restent engagés par leur offre pendant une durée de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date limite fixée pour la remise des offres.

• **RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES.**

Tout Soumissionnaire éventuel qui aurait besoin de clarifications à propos des documents d'invitation à soumissionner peut les demander par email aux adresses suivantes : E-Mail: joachaime@gmail.com, ou michael.sullivan119@yahoo.com. Tel : 695 206 268/698 908 683

Une réponse écrite sera donnée à toute demande de clarification concernant les documents d'invitation à soumissionner.

Des exemplaires écrits de la réponse (incluant une explication de la demande de clarification mais sans identification de la source de la demande) seront envoyés à tous les Soumissionnaires qui auront reçu les Documents d'invitation à soumissionner.

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à l'Unité de Coordination du C2D Santé 1 et du Programme Conjoint située au 3eme étage de l'immeuble de la solidarité à messa. Téléphone : 698 908 683/695 206 268 :

Ampliations :

- MINMAP;
- ARMP (pour publication) ;
- SOPECAM(pour publication) ;
- CAB/MINSANTE
- Président CSPM-PC
- AFFICHAGES/MINSANTE ;
- Service des marches (pour archivage)
- ARCHIVES ;
- AFD
- KFW.

Fait à Yaoundé, le 08 JUIN 2021



Le Ministre de la Santé Publique

Dr. Ntanananda Malachie

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

Ministry of Public Health

DAB-14A

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER

No /AONR/MINSANTE/CSPM-PC/2021 of 08/06/ 2021 for the implementation of a user feedback mechanism and complaint /management system for users of the "HEALTH VOUCHER" project.

• SUBJECT OF THE INVITATION TO TENDER

The Health Voucher Project is a health care financing mechanism for pregnant women and newborns implemented by the Minister of Public Health within the framework of the MINSANTE/AFD/KfW Joint Programme since 2015. The implementation of the said project has been entrusted to a CIDR/CARE National Operator whose mandate expired. This Joint Programme aims at relaunching the citizen listening strategy carried out by the National Operator.

The subject of this Invitation to Tender is to set up a citizen strategy for the users of the "HEALTH VOUCHER" project and a citizen control mechanism in the regions where the HEALTH VOUCHER project is being implemented.

• NATURE OF SERVICES

The services covered by this contract include the setting up of:

- A citizen strategy for the users of the "HEALTH VOUCHER" project
- A citizen control mechanism.
- The use of a toll-free number.

Details of these services can be found in the Terms of Reference.

• EXECUTION DEADLINES

The execution deadline is 360 days.

This period starts from the date of notice of the Service Order to launch the services.

• ALLOTMENT

This invitation to tender is drawn up in a single lot.

• ESTIMATED COST

The estimated budget for services is FCFA thirty-two million (32,000,000)

• PARTICIPATION AND ORIGIN

Participation in this invitation to tender is open to national companies with extensive experience in the setting up of citizen listening and toll-free numbers.

- **FUNDING**

The supplies are financed jointly by KfW (BMZ Contract No. 2006 66 172) and C2D (Allocation Agreement No: CCM 6016 01 L).

- **BID BOND**

Under pain of rejection, each bidder shall attach to its administrative documents a bid bond in the amount of FCFA six hundred and forty thousand (640,000). The said bond must be issued by a financial institution approved by the Ministry of Finance and listed in Annexure 10 of this Tender File.

- **CONSULTATION OF THE TENDER FILE**

The file can be consulted during working hours at the C2D Santé 1 and Joint Programme Coordination Unit located on the 3rd floor of the "La Solidarité" building in Messa. Contact: 698 908 683/695 206 268:

- **CONSULTATION OF THE TENDER FILE**

The file can be obtained from the Contracts Service of the Ministry of Public Health (MOH), located at the Health Building, near the Cameroon Red Cross headquarters in Yaounde, tel: 2 22 03 59-09/ 2 22 02 26, upon publication of this notice, against presentation of the original receipt of payment into the Public Treasury of a non-refundable sum of FCFA fifty thousand (50,000) as purchase cost of the Tender File. Upon withdrawal of the file, bidders shall register by giving their full address (PO Box, FAX, Telephone, E-mail).

- **SUBMISSION OF BIDS**

Each bid drafted in French or English, in ten (10) "hard" copies, one (01) original and nine (09) copies, shall reach the Contracts Service of the Ministry of Public Health (MOH), located at the Health Building, near the Cameroon Red Cross headquarters, no later than 20/07/21 at 08h00 and should be labelled as follows:

N/3-141 **OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER**
"No /AONR/MINSANTE/CMPPM/2021 of 08/26/ 2021 for the implementation of a user feedback mechanism and complaint /management system for users of the "HEALTH VOUCHER" project..

(TO BE OPENED ONLY DURING THE TENDER REVIEW SESSION)"

- **ELIGIBILITY OF BIDS**

Under pain of rejection, the required documents of the administrative file shall be submitted in originals or in certified true copies by the issuing departments, in accordance with the provisions of the Special Rules of Invitation to Tender.

They shall be dated less than three (03) months prior to the original date of submission of bids or shall have been drafted after the date of signature of the Invitation to Tender.

Any bid incomplete in accordance with the requirements of the Tender File will be declared inadmissible. Notably the absence of the bid bond shall be issued by a financial institution approved by the Ministry of Finance and listed in Annexure 10 of this Tender File.

• OPENING OF BIDS

The opening of the bids (administrative documents and technical bids) shall take place on 9.05.2012 from 09.00h by the Ministerial Tenders Board of the Joint Programme of the Ministry of Public Health, in the meeting room located on the third floor of the "La Solidarité" building in Messa, Yaounde. Bidders can attend this opening session or be represented by any duly authorized person of their choice.

The opening of the financial bids shall be done on another date and shall only concern bidders who met the eliminatory criteria.

• EVALUATION CRITERIA

The evaluation shall be done based on the said eliminatory criteria and then on the said essential criteria, according to the binary system (yes or no).

a. *Eliminatory criteria*

- 1) Non-exhaustive Tender (the tender shall include the three administrative, technical and financial bids)
- 2) Absence of the bid bond
- 3) Absence of ART approval
- 4) Absence of an expected unit price in the BPU
- 5) False declaration or presence of false documents in the Tender File
- 6) Proof of acceptance of the terms of the contract (SCC and TOR initialled and signed on the last page)
- 7) Technical note on essential criteria below 80/100

b. *Essential criteria*

They relate to:

- 1) General presentation of the bids;
- 2) Context and Objectives of the Mission;
- 3) Qualification and experience of the resource staff;
- 4) Experience in providing similar services;
- 5) Methodological approach;

• METHOD FOR THE SELECTION

The bidder shall be selected on the basis of quality and cost (best bidder) in addition to meeting the listed essential and eliminatory criteria.

• VALIDITY OF BIDS

Bidders shall remain bound by their bids for a period of ninety (90) days from the deadline set for the submission of bids.

• FURTHER INFORMATION

Any potential Bidder requiring clarification of the Invitation to Tender Documents can request it through email at the following addresses: E-mail: joachaime@gmail.com, or michael.sullivan119@yahoo.com. Contact: 695 206 268/698 908 683

A written reply will be given to any request for clarification regarding the Invitation to Tender documents.

Written copies of the reply (including an explanation of the request for clarification but without identifying the source of the request) will be sent to all bidders who received the Invitation to Tender documents.

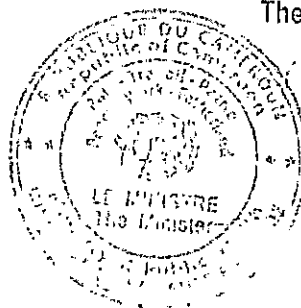
Further information may be obtained during working hours from the C2D Santé 1 and Joint Programme Coordination Unit located on the 3rd floor of the "La Solidarité" building in Messa.
Contact : 698 908 683/695 206 268:

Copies:

- MINMAP;
- ARMP (for publication);
- SOPECAM (for publication);
- CAB/MOH
- President of CSPM-PC
- POSTING/MOH
- Contracts service (for archiving)
- ARCHIVES;
- AFD
- KFW

Yaounde, 08 JUIN 2021

The Minister of Public Health



Dr. Manaouda Malachie