

REPUBLIC DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public Health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

MAI 2021



Table des matières

Pièce N°1 : AVIS D'APPEL D'OFFRES (AAO)	3
Pièce N° 2 : Règlement Général de l'Appel d'Offres (RGAO)	12
Pièce N° 3 : REGLEMENT PARTICULIER DE L'APPEL D'OFFRES (RPAO).....	23
Pièce N° 4 : PROPOSITION TECHNIQUE (PT).....	31
Pièce N° 5 : PROPOSITION FINANCIERE (PF)	42
Pièce N° 6 : TERMES DE REFERENCE (TDR)	53
Pièce N° 7 : CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)....	57
Pièce N° 8 : MODELE DE MARCHE (MM).....	71
Pièce N° 9 : FORMULAIRES ET MODELES (FM).....	76
Pièce N° 10 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES ET ORGANISMES FINANCIERS AUTORISÉS À ÉMETTRE DES CAUTIONS DANS LE CADRE DES MARCHÉS PUBLICS	83



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

REPUBLICHE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

DABE-AU4

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

N° AONO/ MINSANTE/CSPM- PC /2021 du 03/06/ 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 expérimenté par l'Opérateur National et interrompu 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 , Extreme-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. Ladiite 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° 10du 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 3eme étage de l'immeuble « La solidarité » à Messa. Téléphone : 698 908 683/695 206 268;

◦ 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 enrégistrer en laissant leur adresse complète (BP, FAX, Téléphne, 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 25/07/2017 Là 08 heures et devra porter la mention :

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

13 - 14 /

« N° _____ /AONO/ MINSANTE/CSPM- PC /2021 du 03/04/2021 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 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 09h00 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 dément mandatée.

L'Ouverture des offres financières se fera à une autre date et ne concernera que les soumissionnaires qui auront satisfait 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 marchés (pour archivage) ;
- ARCHIVES ;
- AFD
- KFW.

Fait à Yaoundé, le 08 JUIN 2021



Dr. Manaouda Malachie

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

DAB-ALIA

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 30/07/2021 at 08h00 and should be labelled as follows:

D13-141 OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER
"No. _____ /AONR/MINSANTE/CMPM/2021 of 08/07/2021 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 ~~24/07/2019~~ from ~~09:00~~ 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, Yaoundé. 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.

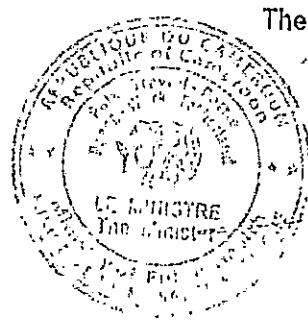
Further information may be obtained during working hours from the C2D Santé 1 and Joint Programme Coordination Unit located on the 3rd floor of the "La Solidarité" building in Messa.
Contact : 698 908 683/695 206 268;

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

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

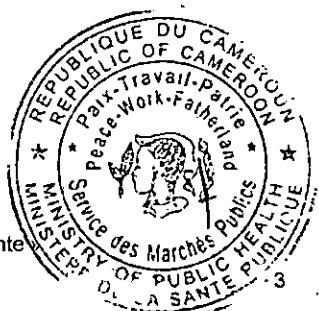
DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N°1 : AVIS D'APPEL D'OFFRES (AAO)



REPUBLICUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

N° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 du 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 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.

A 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 expérimenté 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 commencement des prestations.

• ALLOTISSEMENT

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



Le présent Appel d'Offres pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

- **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 (feed-back 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° 10du 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 3eme étage de l'immeuble « La solidarité » à Messa. Téléphone : 698 908 683/695 206 268:

- **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 _____ à _____ heures et devra porter la mention :

APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT

« N° _____ /AONO/ MINSANTE/CSPM- PC /2021 du _____ 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 à l'intention des usagers du projet « CHEQUE SANTE »
(A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT) »

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »



• 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 précédent 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..... à partir de 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 satisfait 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).

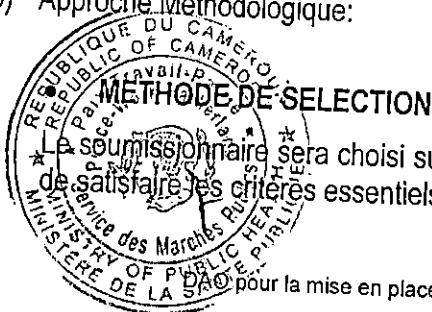
a. Critères éliminatoires

- 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;



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 marchés (*pour archivage*)
- ARCHIVES ;
- AFD
- KFW.

Fait à Yaoundé, le _____

Le Ministre de la Santé Publique



RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public Health

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER

No _____ /AONR/MINSANTE/CSPM-PC/2021 of _____ 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.



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

Service des Marchés Publics pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

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 _____ at _____ and should be labelled as follows:

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER

"No _____ /AONR/MINSANTE/CMPM/2021 of _____ 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 onfrom.....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).

- c. *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

- d. *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**

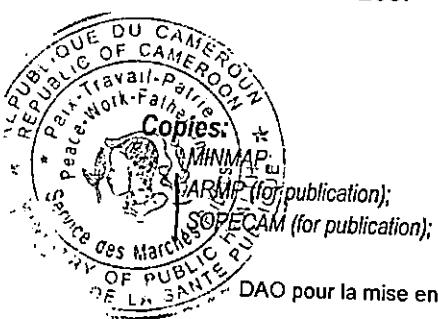
Bidders shall remain bound by their bids for a period of ninety (90) days from the deadline set for the submission of bids.

- **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:

Yaounde,



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

The Minister of Public Health



REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KFW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172

CA N°: CCM 6016 01 L

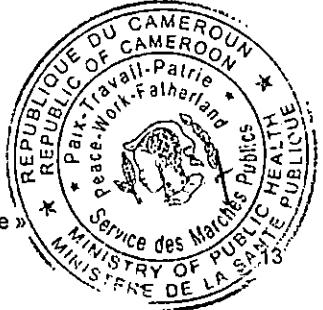
Pièce N° 2 : Règlement Général de l'Appel d'Offres (RGAO)



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

1. Introduction
2. Éclaircissements, modifications apportés au DAO et recours
3. Établissement des propositions
4. Soumission, réception et ouverture des propositions
5. Évaluation des propositions
6. Négociations
7. Attribution du contrat
8. Publication des résultats d'attribution et recours
9. Confidentialité
10. Signature du marché
11. Cautionnement définitif

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »



REGLEMENTGENERAL DE L'APPELD'OFFRES(RGAO)

1.Introduction

- 1.1. Le Maître d'Ouvrage sélectionne un Prestataire, conformément à la méthode de sélection spécifiée dans le Règlement Particulier de l'Appel d'Offres(RPAO).
- 1.2. Les Candidats sont invités à soumettre un dossier administratif, une proposition technique et une proposition financière pour la prestation des services nécessaires à la mission désignée dans les Termes de Référence. La proposition servira de base aux négociations du contrat et, à terme, au contrat signé avec le Candidat retenu.
- 1.3. La mission sera accomplie conformément au calendrier indiqué dans les Termes de Référence. Lorsque la mission comporte plusieurs phases, la performance du Prestataire durant une phase donnée devra donner satisfaction au Maître d'Ouvrage avant que la phase suivante ne débute.
- 1.4. Les Candidats doivent s'informer des conditions locales et en tenir compte dans l'établissement de leur proposition. Pour obtenir des informations de première main sur la mission et les conditions locales, il est recommandé aux Candidats, avant de soumettre une proposition, d'assister à la conférence préparatoire aux propositions, si le RPAO en prévoit une. Mais participer à ce genre de réunion n'est pas obligatoire. Les représentants des Candidats doivent contacter les responsables mentionnés dans le RPAO pour organiser une visite ou obtenir des renseignements complémentaires sur la conférence préparatoire. Les Candidats doivent faire en sorte que ces responsables soient avisés de leur visite en temps voulu pour pouvoir prendre les dispositions appropriées.
- 1.5. Le Maître d'Ouvrage fournit les intrants spécifiés dans les Termes de Référence, aide le Prestataire à obtenir les licences et permis nécessaires à la prestation des services, et fournit les données et rapports afférents aux projets pertinents.
- 1.6. Veuillez noter que:
 - i. Les coûts de l'établissement de la proposition et de la négociation du contrat, y compris de la visite au maître d'ouvrage, ne sont pas considérés comme des coûts directs de la mission et ne sont donc pas remboursables ; et que
 - ii. Le Maître d'Ouvrage n'est nullement tenu d'accepter l'une des quelconques propositions qui auront été soumises.
- 1.7. Les Prestataires fournissent des conseils professionnels objectifs et impartiaux ; en toutes circonstances ils défendent avant tout les intérêts du Maître d'Ouvrage, sans faire entrer en ligne de compte l'éventualité d'une mission ultérieure, et qu'ils évitent scrupuleusement toute possibilité de conflit avec d'autres activités ou avec les intérêts de leur société. Les prestataires doivent pas être engagés pour des missions qui seraient incompatibles avec leurs obligations présentes ou passées envers d'autres Maîtres d'Ouvrages, ou qui risqueraient de les mettre dans l'impossibilité d'exécuter leur tâche au mieux des intérêts du Maître d'Ouvrage.

* Sans préjudice du caractère général de cette règle, les Prestataires ne sont pas engagés

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »



dans les circonstances stipulées ci-après:

- a. Aucune entreprise engagée par le Maître d’Ouvrage pour fournir des biens ou réaliser des prestations pour un projet, ni aucune entreprise qui lui est affiliée, n'est admise à fournir des services de conseil pour le même projet. De la même manière, aucun bureau d'études engagé pour fournir des services de conseil en vue de la préparation ou de l'exécution d'un projet, ni aucune entreprise qui lui est affiliée, n'est admis ultérieurement à fournir des biens, réaliser des prestations, ou assurer des services liés à sa mission initiale pour le même projet (à moins qu'il ne s'agisse d'une continuation de cette mission);
 - b. Ni les prestataires ni aucune des entreprises qui leurs sont affiliées ne peuvent être engagés pour une mission qui, par sa nature, risque de s'avérer incompatible avec une autre de leurs missions.
- 1.7.2. Comme indiqué à l'alinéa (a) de la clause 1.7.1 ci-dessus, des Prestataires peuvent être engagés pour assurer des activités en aval lorsqu'il est essentiel d'assurer une certaine continuité, auquel cas le RPAO doit faire état de cette possibilité et les critères utilisés dans la sélection du prestataire doivent prendre en compte la probabilité d'une reconduction. Il appartient exclusivement au Maître d’Ouvrage de décider de faire exécuter ou non des activités en aval et dans l'affirmative, de déterminer quel Prestataire sera engagé à cette fin.
- 1.8. Le Maître d’Ouvrage exige des soumissionnaires et des cocontractants, qu'ils respectent les règles d'éthique professionnelle les plus strictes durant la passation et l'exécution de ces marchés. En vertu de ce principe, le Maître d’Ouvrage:
- a. Définit aux fins de cette clause les expressions ci-dessous de la façon suivante:
 - i. Est coupable de "corruption" quiconque offre, donne, sollicite ou accepte un quelconque avantage en vue d'influencer l'action d'un agent public au cours de l'attribution ou de l'exécution d'un marché;
 - ii. Se livre à des "mancœuvres frauduleuses" quiconque déforme ou dénature des faits afin d'influencer l'attribution ou l'exécution d'un marché;
 - iii. "Pratiques collusives" désignent toute forme d'entente entre deux ou plusieurs soumissionnaires (que le Maître d’Ouvrage en ait connaissance ou non) visant à maintenir artificiellement les prix des offres à des niveaux ne correspondant pas à ceux qui résulteraient du jeu de la concurrence;
 - iv. "Pratiques coercitives" désignent toute forme d'atteinte aux personnes ou à leurs biens ou de menaces à leur encontre afin d'influencer leur action au cours de l'attribution ou de l'exécution d'un marché.
 - b. Rejettera une proposition d'attribution si elle détermine que l'attributaire proposé est, directement ou par l'intermédiaire d'un agent, coupable de corruption ou s'est livré à des manœuvres frauduleuses, des pratiques collusives ou coercitives pour l'attribution de ce marché.
- 1.9. Les candidats communiquent les renseignements sur les commissions et primes éventuellement réglées ou devant être réglées des agents en rapport avec la présente proposition, et l'exécution du contrat s'il est attribué au candidat, comme demande sur le formulaire de proposition financière (lettre de soumission).
- 1.10. Les candidats ne doivent pas avoir été déclarés exclus par le Maître d’Ouvrage.



attributions de contrats pour corruption et/ou manœuvres frauduleuses.

2. Éclaircissements, modifications apportés au DAO et recours

- 2.1. Les Candidats ont jusqu'à une date limite précisée dans le RPAO pour demander des éclaircissements sur l'un quelconque des documents du DAO. Toute demande d'éclaircissement doit être formulée par écrit, et expédiée par courrier, télécopie, ou courrier électronique au Maître d'Ouvrage figurant sur le RPAO. Celle-ci donne sa réponse par courrier, télécopie ou courrier électronique à tous les candidats destinataires de la lettre d'invitation et d'éclaircissement, sans en identifier l'origine) à tous ceux d'entre eux qui entendent soumettre des propositions.
- 2.2. A tout moment avant la soumission des propositions, le Maître d'Ouvrage peut, pour n'importe quelle raison, soit de sa propre initiative, soit en réponse à une demande d'éclaircissement d'un candidat invité à soumissionner, modifier l'un des documents du DAO au moyen d'un additif. Tout additif est publié par écrit sous la forme d'un addendum. Les addenda sont communiqués par courrier, télécopie ou courrier électronique à tous les candidats sollicités et ont force obligatoire pour eux. Le Maître d'Ouvrage peut, à sa convenance, reporter la date limite de remise des propositions.
- 2.3. Entre la publication de l'Avis d'Appel d'Offres compris la phase de pré qualification des candidats, et l'ouverture des plis, tout soumissionnaire qui s'estime lésé dans la procédure de passation des marchés publics peut introduire une requête auprès du Maître d'Ouvrage.
- 2.4. Le recours doit être adressé au Maître d'Ouvrage avec copies à l'organisme chargé de la régulation des marchés publics et au Président de la Commission de Passation des Marchés offres. Il doit lui parvenir au plus tard quatorze (14) jours avant la date d'ouverture des
- 2.5. Le Maître d'Ouvrage dispose de cinq (05) jours pour réagir. La copie de la réaction est transmise à l'organisme chargé de la régulation des marchés publics.

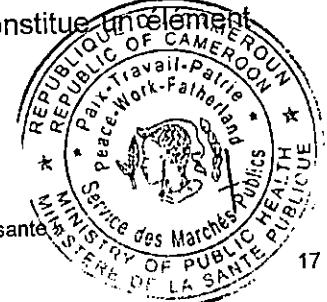
3. Établissement des propositions

- 3.1. Les candidats sont tenus de soumettre une proposition rédigée dans la (les) langue(s) spécifiée(s) dans le RPAO.
- 3.2. Lors de l'établissement de la Proposition technique, les Candidats sont censés examiner les documents constituant le présent Dossier de Consultation en détail. L'insuffisance patente des renseignements fournis peut entraîner le rejet d'une proposition. En établissant la Proposition technique, les Candidats doivent prêter particulièrement attention aux considérations suivantes:

- i. Le Candidat qui estime ne pas posséder toutes les compétences nécessaires à la mission peut se les procurer en s'associant avec un ou plusieurs Candidat(s) individuel(s) et/ou d'autres Candidats sous forme de co-entreprise ou de sous-traitance, en tant que de besoin. Les Candidats ne peuvent s'associer avec les autres Candidats sollicités en vue de cette mission qu'avec l'approbation du Maître d'Ouvrage, comme indiqué dans le RPAO. Les candidats sont encouragés à rechercher la participation de candidats nationaux en concluant des actes de coentreprise (actes notariés) avec eux en leur sous-traitant une partie de la mission;



- ii. Pour les missions reposant sur le temps de travail, l'estimation du temps de travail du personnel est fournie dans le RPAO. Cependant, la proposition doit se fonder sur l'estimation du temps de travail du personnel qui est faite par le Candidat;
 - iii. Il est souhaitable que le personnel spécialisé proposé soit composé en majorité de salariés permanents du Candidat ou entretienne avec lui, de longue date une relation de travail stable;
 - iv. Le personnel spécialisé proposé doit posséder au minimum l'expérience indiquée dans le RPAO, qu'il aura de préférence acquise dans des conditions de travail analogues à celles du pays où doit se dérouler la mission;
 - v. Il ne peut être proposé un choix de personnel spécialisé, et il n'est autorisé de soumettre qu'un curriculum vitae(CV) par poste.
- 3.3. Les rapports que doivent produire les Candidats dans le cadre de la présente mission doivent être rédigés dans la(les) langue(s) stipulée(s) dans le RPAO. Il est souhaitable que le personnel du Candidat ait une bonne connaissance pratique des langues française et anglaise;
- 3.4. La Proposition technique fournit les informations suivantes à l'aide des Tableaux joints (Pièce 4):
- i. Une brève description du Candidat et un aperçu de son expérience récente dans le cadre de missions similaires(Tableau4B). Pour chacune d'entre elles, ce résumé doit notamment indiquer les caractéristiques du personnel proposé, la durée de la mission, le montant du contrat et la part prise par le candidat;
 - ii. Toutes les observations ou suggestions éventuelles sur les Termes de référence et les données, services et installations devant être fournis par le Maître d'Ouvrage(Tableau4C);
 - iii. Un descriptif de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission(Tableau4D);
 - iv. La composition de l'équipe proposée, par spécialité ainsi que les tâches qui sont confiées à chacun de ses membres et leur calendrier (Tableau4E);
 - v. Des curricula vitæ récemment signés par le personnel spécialisé proposé et le représentant du Candidat habilité à soumettre la proposition (Tableau 4F). Parmi les informations clés doivent figurer, pour chacun, le nombre d'années d'expérience du Candidat et l'étendue des responsabilités exercées dans le cadre de diverses missions au cours des dix (10) dernières années;
 - vi. Les estimations des apports de personnel(cadres et personnel d'appui, temps nécessaire l'accomplissement de la mission), justifiées par des diagrammes à barres indiquant le temps de travail prévu pour chaque cadre de l'équipe(Tableaux 4E et 4G)
 - vii. Une description détaillée de la méthode, de la dotation en personnel et du suivi, envisagés pour la formation, si le RPAO spécifie que celle-ci constitue un élément majeur de la mission ;
 - viii. Toute autre information demandée dans le RPAO.



3.5. La proposition technique ne doit comporter aucune information financière.

Proposition financière

- 3.6. La Proposition financière doit être établie au moyen des Tableaux types (Pièce 5). Elle énumère tous les coûts afférents à la mission. Si besoin est, toutes les charges peuvent être ventilées par activité.
- 3.7. La Proposition financière doit présenter séparément les impôts, droits (y compris cotisations de sécurité sociales), taxes et autres charges fiscales applicables en vertu de la législation en vigueur sur les candidats, les sous-traitants et leur personnel (autre que les ressortissants ou résidents permanents du Cameroun), sauf indication contraire dans le RPAO.
- 3.8. Les candidats libelleront les prix de leurs services dans la (les) monnaie(s) spécifiée(s) dans le RPAO.
- 3.9. Les commissions et primes, éventuellement réglées ou devant être réglées par les Candidats en rapport avec la mission, sont précisées dans la lettre de soumission de la Proposition financière (Section 5.A).
- 3.10. Le RPAO indique combien de temps les propositions doivent demeurer valides à compter de la date de soumission. Pendant cette période, les candidats doivent garder à disposition le personnel spécialisé proposé pour la mission. Le Maître d'Ouvrage fait tout son possible pour mener à bien les négociations dans ces délais. Si celui-ci souhaite prolonger la durée de validité des propositions, les Candidats qui n'y consentent pas sont en droit de refuser une telle prolongation.

4. Soumission, réception et ouverture des propositions

- 4.1. L'original de la proposition doit être rédigé à l'encre indélébile. Il ne doit comporter aucun ajout entre les lignes ou surcharge sur le texte même si ce n'est pour corriger les éventuelles erreurs du candidat lui-même toute correction de ce type devant alors être paraphée par le(s) signataire(s) des propositions.
- 4.2. Un représentant habilité du candidat doit parapher toutes les pages de la proposition. Son habilitation est confirmée par une procuration écrite jointe aux propositions.
- 4.3. Pour chaque proposition les candidats doivent préparer le nombre d'exemplaires indiqué dans le RPAO. Chaque Proposition technique et financière doit porter la mention "ORIGINAL" ou "COPIE" selon le cas. En cas de différence entre les exemplaires des propositions, c'est l'original qui fait foi.
- 4.4. Les candidats doivent placer l'original et toutes les copies des pièces administratives énumérées dans le RPAO, dans une enveloppe portant la mention "DOSSIER ADMINISTRATIF", l'original et toutes les copies de la proposition technique dans une enveloppe portant clairement la mention "PROPOSITION TECHNIQUE", et l'original et toutes les copies de la Proposition financière, dans une enveloppe scellée portant clairement la mention " PROPOSITION FINANCIERE " et l'avertissement "NE PAS OUVRIR EN MEME TEMPS QUE LA PROPOSITION TECHNIQUE".

Les Candidats placent en suite ces trois enveloppes dans une même enveloppe cachetée, laquelle porte l'adresse du lieu de dépôt des soumissions et les renseignements indiqués dans le RPAO, ainsi que la mention " A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DEDEPOUILLEMENT".



La Caution de Soumission peut être saisie :

a) Si le Soumissionnaire retire son offre durant la période de validité ;

b) Si dans les vingt (20) jours suivant la notification du marché, l'attributaire du Marché ne

parvient pas :

- i. A signer le marché, ou
- ii. A fournir le cautionnement définitif requis.

4.6. Le dossier administratif, la proposition technique et la Proposition financière dûment établis doivent être remis à l'adresse indiquée au plus tard à la date et à l'heure figurant dans le RPAO. Toute proposition reçue après l'heure limite de soumission des propositions est retournée à l'expéditeur sans avoir été ouverte.

4.7. Dès que l'heure limite de remise des propositions est passée, les dossiers administratif et technique sont ouverts par la Commission de Passation des Marchés compétentes. La Proposition financière reste cachetée et est confiée au Président de la Commission de Passation des Marchés compétente qui la conserve jusqu'à la séance d'ouverture des propositions financières.

5. Évaluation des propositions

Généralités

5.1. Les soumissionnaires ne contacteront pas les membres de la Commission des marchés et de la Sous-commission pour des questions ayant trait à leurs offres, entre l'ouverture des plis et l'attribution du marché.

5.2. Toute tentative faite par un soumissionnaire pour influencer les propositions de la Commission des Marchés, relatives à l'évaluation et la comparaison des offres ou les décisions du Maître d'Ouvrage en vue de l'attribution d'un marché pourra entraîner le rejet de son offre.

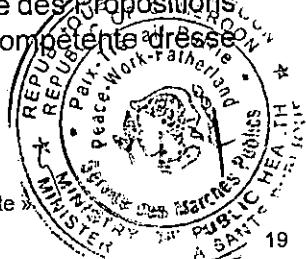
Évaluation des Propositions techniques

5.3. La Sous-commission d'analyse mise en place par la Commission de Passation des Marchés évalue les propositions techniques sur la base de leur conformité aux termes de référence ,à l'aide des critères d'évaluation, des sous- critères (en règle générale, pas plus de trois par critère) et du système de points spécifiés dans le RPAO. Chaque proposition conforme se voit attribuer un score technique (St). Une proposition est rejetée à ce stade si elle ne satisfait pas à des aspects importants des termes de référence, ou n'atteint pas le score technique minimum spécifié dans le RPAO.

5.4. A l'issue de l'évaluation de la qualité technique, le Maître d'Ouvrage avise les candidats dont les propositions n'ont pas obtenu la note de qualité minimum, que leurs offres n'ont pas été retenues ; leurs propositions financières leur seront donc restituées sur demande sans avoir été ouvertes à l'issue du processus de sélection. Le Maître d'Ouvrage, dans le même temps, avise les Candidats qui ont obtenu la note de qualification minimum, et leur indique la date, l'heure et le lieu d'ouverture des propositions financières. Cette notification peut être adressée par courrier recommandé, télécopie ou courrier électronique.

Ouverture et évaluation des propositions financières et recours

5.6. Les propositions financières sont ouvertes par la Commission de Passation des Marchés, en présence des représentants des Candidats qui désirent y assister. Le nom du candidat et les prix proposés sont lus à haute voix et consignés par écrit lors de l'ouverture des Propositions financières. Le Président de la Commission de Passation des Marchés compétente dressera un procès-verbal de la séance.



5.7. A la fin de chaque séance d'ouverture des plis, le Président de la Commission met immédiatement à la disposition du point focal désigné par l'ARMP, une copie paraphée des offres des soumissionnaires

5.8. En cas de recours, il doit être adressé à l'Autorité chargée des Marchés Publics avec copies à l'organisme chargé de la régulation des Marchés Publics et au Maître d'ouvrage.

Il doit parvenir dans un délai maximum de trois(03) jours ouvrables après l'ouverture des plis, sous la forme d'une lettre à laquelle est obligatoirement joint un feuillet de la fiche de recours dûment signée par le requérant et, éventuellement, par le Président de la Commission de Passation des Marchés.

L'Observateur Indépendant annexe à son rapport, le feuillet qui lui a été remis, assorti des commentaires ou des observations y afférents.

5.9. La Sous-commission d'analyse établit si les Propositions financières sont complètes (c'est à dire si tous les éléments de la Proposition technique correspondante ont été chiffrés ; corrige toute erreur de calcul, et convertit les prix exprimés en diverses monnaies en francs CFA. Les cours de vente officiels utilisés à cet effet, fournis par la BEAC, sont ceux en vigueur à la date limite de dépôt des propositions. L'évaluation est faite sans tenir compte des impôts, droits, taxes et autres charges fiscales tels que définis au paragraphe 3.7.

5.10. En cas de sélection qualité - coût, la proposition financière conforme la moins disante (Fm) reçoit un score financier (Sf) de 25 points. Les scores financiers (Sf) des autres Propositions financières sont calculés comme indiqué dans le RPAO. Les propositions sont classées en fonction de leurs Scores technique(St) et financier(Sf) combinés après introduction de pondérations (T étant le poids attribué à la Proposition technique et P le poids accordé à la Proposition financière; T+P étant égal à 100, comme indiqué dans le RPAO. Le Candidat ayant obtenu le score technique et financier combiné le plus élevé est invité à des négociations.

5.11. En cas de sélection dans le cadre d'un budget déterminé, la Sous-commission d'analyse retient le Consultant ayant remis la Proposition technique la mieux classée dans les limites du budget (« prix évalué »). Les propositions dépassant ce budget ne sont rejetées que si la négociation avec le Consultant mieux classé est infructueuse, ainsi le second en note technique est à son tour invité à la négociation.

6. Négociations

6.1. Les négociations auront lieu à l'adresse indiquée dans le RPAO, entre le Maître d'Ouvrage et le candidat dont la proposition est retenue, l'objectif étant de parvenir à un accord sur tous les points et designer un contrat. En aucun cas des négociations ne peuvent être conduites avec plus d'un candidat à la fois. Ces négociations, qui ne doivent pas porter sur les prix unitaires, sont sanctionnées par un procès-verbal signé par les deux parties.

6.2. Les négociations comportent une discussion de la Proposition technique, de la méthodologie proposée (plan de travail), de la dotation en personnel et de toute suggestion faite par le Candidat pour améliorer les Termes de référence. Le Maître d'Ouvrage, le Maître d'Ouvrage et le candidat mettent ensuite au point les termes de référence finaux, la dotation en personnel, et les diagrammes à barres indiquant les activités, le personnel utilisé, et le temps passé sur le terrain et au siège, le temps de travail en mois, les aspects logistiques et les conditions d'établissement des rapports. Le plan de travail et les termes de référence finaux qui ont été convenus sont ensuite intégrés à la « description des services », qui fait partie du contrat. Il faut veiller tout particulièrement à obtenir du candidat retenu le maximum qu'il puisse offrir dans les limites du budget disponible, et à définir clairement les intrants que le Maître d'Ouvrage doit fournir pour assurer la bonne exécution de la mission.



- 6.3. Les négociations financières visent notamment à préciser (le cas échéant) les obligations fiscales du Candidat en République du Cameroun, et la manière dont elles sont prises en compte dans le contrat; elles intègrent aussi les modifications techniques convenues au coût des services. Sauf circonstances exceptionnelles, les négociations financières ne portent ni sur les taux de rémunération du personnel (pas de décomposition de ces taux), ni sur d'autres taux unitaires quel que soit le mode de sélection.
- 6.4. Ayant fondé son choix du Candidat, entre autres, sur une évaluation du personnel spécialisé proposé, le Maître d’Ouvrage en liaison avec le Maître d’Ouvrage, entend négocier le contrat sur la base des experts dont le nom figure dans la proposition. Préalablement à la négociation du contrat, le Maître d’Ouvrage exige l’assurance que ces experts soient effectivement disponibles. Elle ne prend en considération aucun remplacement de ce personnel durant les négociations, à moins que les deux parties ne conviennent que ce remplacement a été rendu inévitable par un trop grand retard du processus de sélection, ou que ces remplacements sont indispensables à la réalisation des objectifs de la mission. Si tel n'est pas le cas, et s'il est établi que le Candidat a proposé une personne clé sans s'être assuré de sa disponibilité, la société peut être disqualifiée.
- 6.5. Les négociations s'achèvent par un examen du projet de contrat. En conclusion des négociations, le Maître d’Ouvrage et le candidat paraphent le contrat convenu. Si les négociations échouent, le Maître d’Ouvrage invite le Candidat dont la proposition a été classée en deuxième position à des négociations.

7. Attribution du contrat

- 7.1 Le contrat est signé une fois les négociations menées à bien. Le Maître d’Ouvrage attribue et publie les résultats.
- 7.2 Le candidat est censé commencer sa mission à la date et au lieu spécifié dans le RPAO.

8. Publication des résultats d'attribution et recours

- 8.1. Le Maître d’Ouvrage communique à tout soumissionnaire, sur requête à lui adressée dans un délai maximal de cinq (5) jours après la publication des résultats d'attribution, le rapport de l'observateur indépendant ainsi que le procès-verbal de la séance d'attribution du marché y relatif auquel est annexé le rapport d'analyse des offres.
- 8.2. Le Maître d’Ouvrage est tenu de communiquer les motifs de rejet des offres des soumissionnaires concernés qui en font la demande.
- 8.3. Après la publication du résultat de l'attribution, les offres non retirées dans un délai maximal de quinze (15) jours seront détruites, sans qu'il y ait lieu à réclamation, à l'exception de l'exemplaire destiné à l'organisme chargé de la régulation des Marchés Publics.
- 8.4. En cas de recours tel que prévu par le Code des marchés publics, il doit être adressé à l'autorité chargée des Marchés Publics avec copies à l'organisme chargé de la régulation des Marchés Publics et au Maître d’Ouvrage ou au Maître d’ouvrage Délégué et au Président de la Commission. Il doit intervenir dans un délai maximum de cinq(05) jours ouvrables après la publication des résultats.

9. Confidentialité

Aucun renseignement concernant l'évaluation des propositions et les recommandations d'attribution ne doit être communiqué aux Candidats ayant soumis une proposition ou à toute autre



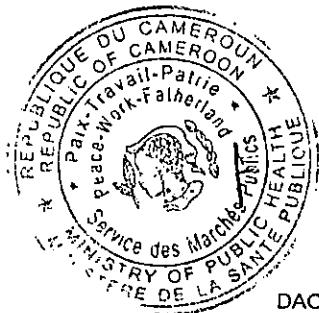
personne n'ayant pas qualité pour participer à la procédure de sélection, tant que l'attribution du contrat n'a pas été notifiée au Candidat gagnant.

10. Signature du marché

- 10.1. Après publication des résultats, le projet de marché souscrit par l'attributaire est soumis à la Commission Centrale de Passation des Marchés compétente pour adoption.
- 10.2. Le Maître d'Ouvrage dispose d'un délai de sept (07) jours pour la signature du marché, à compter de la date de réception du projet de marché adopté par la Commission des Marchés compétente et souscrit par l'attributaire.
- 10.3. Le marché doit être notifié à son titulaire dans les cinq (5) jours qui suivent la date de sa signature.

11. Cautionnement définitif

- 11.1. Dans les vingt-(20) jours suivant la notification du marché par le Maître d'Ouvrage, le prestataire fournira au Maître d'Ouvrage un Cautionnement définitif, sous la forme stipulée dans le RPAO, conformément au modèle fourni dans le Dossier d'Appel d'Offres.
- 11.2. Le cautionnement dont le taux varie entre 2 et 5% du montant du marché, peut être remplacé par la garantie d'une caution d'un établissement bancaire agréé conformément aux textes en vigueur, et émise au profit du Maître d'Ouvrage ou par une caution personnelle et solidaire.
- 11.3. Les petites et moyennes entreprises (PME) à capitaux et dirigeants nationaux peuvent produire à la place du cautionnement, soit une hypothèque légale, soit une caution d'un établissement bancaire ou d'un organisme financier agréé de premier rang conformément aux textes en vigueur.
- 11.4. L'absence de production du cautionnement définitif dans les délais prescrits est susceptible de donner lieu à la résiliation du marché dans les conditions prévues dans le CCAG.



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

REPUBLIC DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

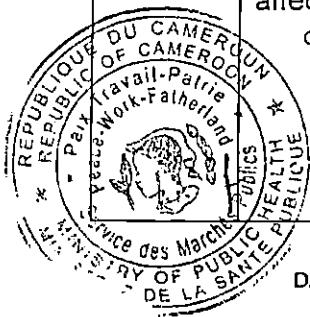
Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

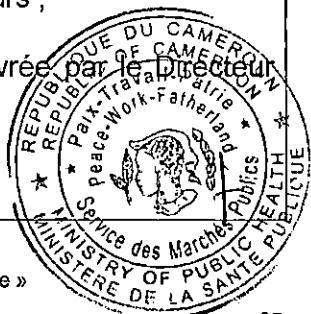
**Pièce N° 3 : REGLEMENT PARTICULIER DE L'APPEL D'OFFRES
(RPAO)**



Clauses du RGAO	Données particulières
1.1	<p>Nom du Maître d'Ouvrage: Ministre de la Santé Publique du Cameroun</p> <p>Mode de sélection: Sélection Qualité-Coût (SQC)</p>
1.2	<p>Nom et désignation : La mission porte sur la 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 »</p> <p>Les objectifs de la mission :</p> <p>Cette mission a pour objectif de mettre en place un dispositif d'écoute, d'enregistrement, de traitement, de réponse et de suivi des plaintes ou préoccupations exprimées par les bénéficiaires des services du Programme chèque santé dans les formations sanitaires partenaires</p>
1.3	La mission comporte-t-elle plusieurs phases ? : NON
1.4	Conférence préalable à l'établissement des propositions: Sans objet
1.5	Le Maître d'Ouvrage fournit les intrants suivants : Tous documents et informations requis par le consultant dans le cadre de sa mission, lui permettant d'avoir une meilleure connaissance du programme.
1.7.2	Le Client envisage la nécessité d'assurer une certaine continuité pour les activités en aval: NON
1.8	<p>Les clauses du contrat relatives aux manœuvres frauduleuses et à la corruption sont les suivantes: Le consultant déclare :</p> <ul style="list-style-type: none"> - qu'il n'a commis aucun acte susceptible d'influencer le processus de réalisation du projet au détriment du maître d'ouvrage et notamment qu'aucune entente n'est intervenue et n'interviendra ; - que la négociation, la passation et l'exécution du contrat n'ont pas donné, ne donnent pas et ne donneront pas lieu à un acte de corruption tel que défini par la convention des nations unies contre la corruption en date du 31 octobre 2003.
2.1	<p>Des éclaircissements peuvent être demandés au plus tard sept (07) jours avant la date de soumission.</p> <p>Les demandes d'éclaircissement doivent être expédiées à l'adresse suivante: Unité de coordination du Programme Conjoint / Ministère de la Santé Publique, située au 3^{ème} étage de l'immeuble « Solidarité » au quartier Messa – Yaoundé, E-Mail: joachaime@gmail.com, ou michael.sullivan119@yahoo.com. Tel : 695 206 268/698 908 683</p>
3.1	Les propositions doivent être soumises dans la (les) langue(s) suivante(s): Le Français ou l'anglais
3.2	<p>Deux consultants figurant sur la liste restreinte peuvent-ils s'associer ? : Sans objet</p> <p>Le Cabinet devra indiquer dans son offre la composition de son personnel clé qui sera affecté à la mission et devra comporter au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> o un superviseur, Master 2 en Gestion, plus de 10 ans d'expériences en conception, mise en place et gestion des systèmes et mécanismes d'écoute, de suivi des bénéficiaires et de gestion des feedbacks, étude de faisabilité des mécanismes d'écoute citoyenne, élaboration des protocoles de gestion des mécanismes de plaintes, d'écoute et de suivi des usagers, supervision des équipes de recherche, andragogie



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un responsable d'exploitation ayant au moins une licence en informatique ou en télécommunication avec au moins 10 ans d'expérience ○ six téléconseillers, BAC+2 : Formation attestée en réception et suivi des appels avec une bonne connaissance du fonctionnement des systèmes de santé, 3 ans d'expériences dont au moins 1 en réception et suivi des appels et une connaissance du fufuldé.
3.3	<p>i. Langue(s) de rédaction des rapports afférents à la mission: Le Français ou l'Anglais</p> <p>ii. La formation constitue un élément majeur de cette mission : oui Formation des téléconseillers. Cette formation est destinée au renforcement des capacités sur le système chèque santé.</p>
3.7	Impôts : Le consultant est assujetti aux impôts et taxes en vigueur en République du Cameroun En tout état de cause, l'évaluation financière ne se fera que sur le montant Hors taxes
3.8	L'élément dépenses locales doit-il être libellé dans la monnaie nationale ? : Oui (en francs CFA)
3.10	Les propositions doivent demeurer valides quatre-vingt-dix (90) jours après la date de soumission.
4.3	Les consultants doivent soumettre dix (10) exemplaires de chaque proposition dont un (1) original et neuf (9) copies
4.4	<p>Adresse de soumission des propositions: Secrétariat du Service des Marchés, sis à l'immeuble CTPS/DEP situé à proximité du siège de la Croix Rouge Camerounaise à Yaoundé Tél./Fax : 222 22-10-30 au plus tard le à</p> <p>Renseignements à ajouter sur l'enveloppe extérieure:</p> <p>DOSSIER D'APPEL D'OFFRES OUVERT N° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/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 ».</p> <p style="text-align: center;">« A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT »</p> <p>1. VOLUME 1 : ENVELOPPE A Le dossier administratif contiendra les pièces suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La déclaration d'intention de soumissionner, timbrée, (suivant modèle joint) ; b. Le registre de commerce complété le cas échéant par un acte authentique donnant pouvoir de signature; c. Une attestation de non faillite établie par le Tribunal de Grande Instance ou par la Chambre d'Industrie et du Commerce du lieu de résidence du soumissionnaire datant de moins de trois(3) mois précédent la date de remise des offres; d. Une attestation de domiciliation bancaire du soumissionnaire, délivrée par une banque ou une société d'assurance agréée par le Ministère des Finances du Cameroun et dont le nom figure sur la liste de la pièce 10; e. La Caution de soumission (suivant modèle joint) d'un montant de 640 000 (six cent quarante mille francs CFA et d'une durée de validité de 120 jours ; f. Une attestation de non exclusion des marchés publics délivrée par le Directeur Général de l'ARMP ; g. La quittance d'achat du dossier ;



	<ul style="list-style-type: none"> h. Une attestation signée du Directeur Général de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale certifiant que le soumissionnaire a satisfait à ses obligations vis-à-vis de ladite caisse datant de moins de trois mois ; i. Carte du contribuable ou une attestation d'immatriculation en cours de validité ; j. Une attestation de non redevance (originale) signée des services compétents des Impôts, datant de moins de trois (03) mois, certifiant que le soumissionnaire a effectué les déclarations réglementaires en matière d'impôts pour l'exercice en cours ; k. Une copie électronique (version pdf sur Clé USB) du dossier administratif dont la taille ne doit pas dépasser 10Mo. <p>NB Les pièces doivent être rangées par ordre et séparées les unes des autres par des intercalaires de couleur différente</p>
4.4	<p>2. VOLUME 2 : ENVELOPPE B: Le dossier technique contiendra les pièces ci-après visées dans le 3.4 du RGAO :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La soumission suivant le modèle joint, datée, signée et timbrée (Tableau 4A) ii. Une brève description du Candidat et un aperçu de son expérience récente dans le cadre de missions similaires (Tableau 4B). Pour chacune d'entre elles, ce résumé doit notamment indiquer les caractéristiques du personnel proposé, la durée de la mission, le montant du contrat et la part prise par le Candidat ; iii. La copie de l'agrément de l'Agence de Régulation des Télécommunications justifiant que le candidat est habilité à exercer cette activité iv. Toutes observations ou suggestions éventuelles sur les Termes de référence et les données, services et installations devant être fournis par le Maître d'Ouvrage (Tableau 4C); v. Un descriptif de la méthodologie, du plan de travail et du chronogramme proposés pour accomplir la mission (Tableau 4D); vi. La composition de l'équipe proposée, par spécialité, ainsi que les tâches qui sont confiées à chacun de ses membres et leur calendrier (Tableau 4E); vii. Des curricula vitæ récemment datés et signés par le personnel spécialisé proposé et le représentant du Candidat habilité à soumettre la proposition (Tableau 4F). Parmi les informations clés doivent figurer, pour chacun, le nombre d'années d'expérience du Candidat et l'étendue des responsabilités exercées dans le cadre de diverses missions au cours des cinq (05) dernières années; viii. Les copies certifiées conformes des diplômes du personnel affecté à la mission. ix. Les estimations des apports de personnel (cadres et personnel d'appui, temps nécessaire à l'accomplissement de la mission) justifiées par des diagrammes à barres indiquant le temps de travail prévu pour chaque cadre de l'équipe (Tableaux 4E et 4G); <p>Le CCAP paraphé à chaque page et signé à la dernière page. Le signataire doit être une personne ayant qualité à engager le cabinet ;</p> <p>Les termes de références paraphés à chaque page et signés à la dernière page,</p>



	<p>précédé de la mention « lu et approuvé ». Le signataire doit être une personne ayant qualité à engager le cabinet ;</p> <p>xii. La Déclaration d'intégrité signée (suivant modèle joint);</p> <p>xiii. Une copie électronique (version pdf sur clé USB) du dossier technique dont la taille ne doit pas dépasser 10Mo.</p> <p>La Proposition technique ne doit comporter aucune information financière.</p> <p>NB Les pièces doivent être rangées par ordre et séparées les unes des autres par des intercalaires de couleur différente</p>
4.4	<p>3. VOLUME 3 : ENVELOPPE C: La proposition financière contiendra les pièces ci-après visées du 3.6 du RGAO:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La soumission suivant le modèle joint, datée, signée et timbrée (modèle 5.A) b. L'état récapitulatif des coûts (modèle 5.B. à compléter), c. La ventilation des coûts par activité (modèle 5.C. à compléter), d. Les coûts unitaires du personnel clé (modèle 5.D. à compléter), e. Les coûts unitaires du personnel d'exécution ou d'appui (modèle 5.E. à compléter), f. La ventilation de rémunération par activité (modèle 5.F. à compléter), g. La ventilation des frais remboursables par activité (modèle 5.G. à compléter), h. La ventilation des frais divers par activité (modèle 5.H. à compléter), i. Le bordereau des prix unitaires (modèle 5.I. à compléter), j. Le devis quantitatif et estimatif (modèle 5.J. à compléter) k. Une copie électronique (version pdf sur clé USB) du dossier financier dont la taille ne doit pas dépasser 10Mo. <p>NB : Toutes ces pièces doivent être signées et paraphées à chaque page</p> <p>NB Les pièces doivent être rangées par ordre et séparées les unes des autres par des intercalaires de couleur différente.</p>
4.6	<p>Le dossier administratif et les propositions techniques et financières doivent être soumis au plus tard le à au Secrétariat du Service des Marchés, sis à l'immeuble CTPS/DEP situé à proximité du siège de la Croix Rouge Camerounaise à Yaoundé Tél./Fax : 222 22-10-30</p> <p>L'ouverture des offres se fera en deux temps.</p> <p>Les dossiers administratifs et les propositions techniques seront ouverts par la Commission Spéciale de Passation des marchés du Programme Conjoint en présence des soumissionnaires ou de leurs représentants dûment mandatés.</p> <p>L'ouverture des offres financières se fera après l'évaluation des offres techniques.</p>
5.3	<p>Le nombre de points attribués pour chaque critère et sous critère d'évaluation est le suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation Générale des offres : [2 points] • Contexte et Objectifs de la Mission : [3 points] • Expérience dans la réalisation des prestations similaires au cours des 5 dernières années (voir tableau 4B) 5 points par mission [20 points] • Qualification et expérience du personnel ressource (sur CV et références professionnelles) [40 points] • Superviseur, Master 2 (9 points) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Qualifications générales : diplôme master 2 (4 points) ;



- Nombre d'années d'expérience en conception, mise en place et gestion des systèmes et mécanismes d'écoute (<5 ans = 0pt) (\geq 5 ans et <10 ans =2 pts) ($>$ 10 = 3pts) ;
 - Expérience en dans les projets financés par les bailleurs de fonds internationaux, un (01) point par mission (2 points)
- ***Responsable exploitation, Licence en informatique/télécommunication (7 points)***
 - Qualifications générales : diplôme licence (3 points) ;
 - Nombre d'années d'expérience en conception, mise en place et gestion des systèmes et mécanismes d'écoute (<5 ans = 0pt) (\geq 5 ans et <10 ans =1 pts) ($>$ 10 = 2pts) ;
 - Expérience en dans les projets financés par les bailleurs de fonds internationaux, un (01) point par mission (2 points)
- ***Téléconseillers (24 points) dont 4 pts par téléconseillers***
 - Qualifications générales : niveau bac+2 minimum (1 points)
 - Nombre d'années d'expérience en réception et suivi des appels dans un centre d'appel (<1 an = 0pt) (\geq 1 an et <3 ans =1 pts) ($>$ 3 = 2pts)) ;
 - Connaissance du fufuldé, , (1 point) ;
- ***Approche Méthodologique [35 points]***
 - Qualité et pertinence de la méthodologie de travail proposée (voir tableau 4D) (7 points) ;
 - Composition de l'équipe et responsabilité de ses membres (voir tableau 4E) (5 points)
 - Calendrier du personnel spécialisé (voir tableau 4G) (5 points)
 - Programme de travail (voir tableau 4H) (6 points) ;
 - Adéquation de la méthodologie avec les TDR (6 points) ;
 - Observations et suggestions du Consultant sur les TDR (6 points)

TOTAL 100 points

Le score technique (ST) minimum requis est de 80/100

NB : une grille d'évaluation est jointe en annexe au présent RPAO

L'offre la moins disante (« prix évalué ») se verra attribuer le score financier de (SF) 100 points. La formule utilisée pour établir les scores financiers des autres candidats est la suivante :

$$SF = 100 \times \left(\frac{F_m}{F_i} \right)$$

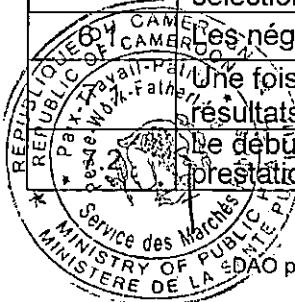
Où F_i est le montant de l'offre financière du candidat i, et F_m est le montant de l'offre la moins disante.

5.10

La prépondérance sera portée sur le score technique et le score global ou définitif d'un candidat sera alors de :

$$SG = 0,8 \times ST + 0,20 \times SF$$

L'offre la mieux disante sera celle qui aura obtenu le plus grand score global à l'issue de l'évaluation. Le maître d'ouvrage retiendra la proposition la mieux disante et le consultant sélectionné sera invité à des négociations



Les négociations ont lieu au Ministère de la Santé Publique.

Une fois les négociations menées à bien, le Maître d'Ouvrage attribue, publie les résultats et signe le projet de marché élaboré par ses services et souscrit par l'attributaire

Le début de la mission aura lieu dès notification de l'Ordre de Service de commencer les prestations.

ANNEXE AU RPAO

NOM DU SOUMISSIONNAIRE : _____

a) **Critères éliminatoires**

N°	DESIGNATION	OUI	NON	OBSERVATIONS
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			
7	Absence d'un prix unitaire prévu dans le BPU			
8	Fausse déclaration ou présence de documents falsifiés dans le dossier de soumission			
9	Absence de la preuve d'acceptation des conditions du marché (CCAP et TDR paraphés et signés à la dernière page)			
10	Note technique sur les critères essentiels inférieure à 80/100			
	TOTAL			

NB : un (01) « oui » obtenu par le soumissionnaire à ce stade entraîne l'élimination de son offre

b) Critères essentiels



N°	DESIGNATION	Quota	Note	OBSERVATION S
	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience dans les projets financés par les bailleurs de fonds internationaux, un (01) point par mission (2 points) <p>Téléconseillers (24 points) dont 4 pts par téléconseillers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualifications générales : niveau bac+2 minimum (1 points) - Nombre d'années d'expérience en en réception et suivi des appels dans un centre d'appel (<1 an = 0pt) (\geq 1 an et <3 ans =1 pts) ($>$3 = 2pts)) ; - Connaissance du fufuldé 	2 pt		
		1 pt		
		2 pts		
		1 pt		
6	Approche Méthodologique	35 pts		
	Méthodologie de travail proposée (voir tableau 4D)	7 pts		
	Programme de travail (voir tableau 4H)	5 pts		
	Composition de l'équipe et responsabilité de ses membres (voir tableau 4E)	5 pts		
	Calendrier du personnel spécialisé (voir tableau 4G)	6 pts		
	Adéquation de la méthodologie avec les TDR (4D)	6 pts		
	Observations et suggestions du Consultant sur les TDR (4C)	6 Pts		
	TOTAL	100 pts		

NB : le score technique (ST) minimum requis est de 80/100

DECISION :

Nom de l'évaluateur : _____



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 4 : PROPOSITION TECHNIQUE (PT)



SOMMAIRE

4A. Lettre de soumission de la Proposition Technique	31
4B. Références du Candidat	32
4C. Observations et suggestions du consultant sur les termes de référence et sur les données, services et installations devant être fournis par le Maître d’Ouvrage	33
4D. Descriptif de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission..	34
4E. Composition de l'équipe et responsabilités de ses membres	35
4F. Modèle de Curriculum Vitae (CV) du personnel spécialisé proposé	36
4G. Calendrier du personnel spécialisé	38
4H. Calendrier des activités (programme de travail)	39



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

4A. Lettre de soumission de la Proposition Technique

[Lieu, date]

À: [Monsieur le Ministre de la Santé Publique]

Madame/Monsieur,

Nous, soussignés, avons l'honneur de vous proposer nos services, à titre de prestataire, pour [titre des services] conformément à votre Dossier d'Appel d'Offres en date du [date] et à notre proposition. Nous vous soumettons par les présentes notre Proposition Technique [préciser le(s) lots, le cas échéant].

Si les négociations ont lieu pendant la période de validité de la proposition, c'est-à-dire avant le [date], nous nous engageons à négocier sur la base du personnel proposé ici. Notre proposition a pour nous force obligatoire, sous réserve des modifications résultant de la négociation du contrat.

Nous savons que vous n'êtes tenue/tenu d'accepter aucune des propositions reçues.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité:

Nom et titre du signataire:

Nom du Candidat:

Adresse:



4B. Références du Candidat

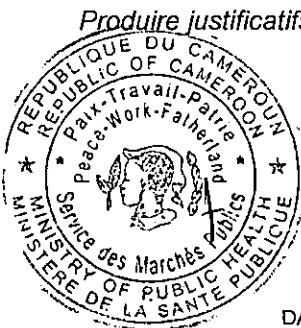
Commencer par faire une présentation générale de votre société, ensuite les services rendus pendant les [indiquer le nombre de 1 à 5] dernières années qui illustrent le mieux vos qualifications

À l'aide du formulaire ci-dessous, indiquez les renseignements demandés pour chaque mission pertinente que votre société/organisme a obtenue par contrat, soit en tant que seule société, soit comme l'un des principaux partenaires d'un groupement.

Important : Les justificatifs à produire impérativement pour qu'une référence soit prise en compte sont (i) copie de la première et de la dernière page du contrat ainsi que (ii) copie du PV de réception ou l'attestation de service fait

Nom de la Mission:	Pays:	
Lieu:	Personnel spécialisé fourni par votre société / organisme (profils):	
Nom du Client:	Nombre d'employés ayant participé à la Mission:	
Adresse:	Nombre de mois de travail; Durée de la Mission:	
Délai:		
Date de démarrage : d'achèvement: (mois/année)	Date (mois/année)	Valeur approximative des services (en francs CFA HT):
Nom des prestataires associés/partenaires éventuels:		Nombre de mois de travail de spécialistes fournis par les prestataires associés:
Nom et fonctions des responsables (Directeur/Coordinateur du projet, Responsable de l'équipe) :		
Descriptif du projet:		
Description des services effectivement rendus par votre personnel:		

Nom du candidat: _____



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

4C. Observations et suggestions du consultant sur les termes de référence et sur les données, services et installations devant être fournis par le Maître d’Ouvrage

1 - Observations et suggestions du consultant sur les TDR

2- Observations et suggestions du consultant sur les données, services et installations devant être fournis par le Maître d’Ouvrage :



4D. Descriptif de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission

Contexte

Objectifs de la mission

Méthodologie

Plan de travail

Adéquation de la méthodologie avec les TDR



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

4E. Composition de l'équipe et responsabilités de ses membres

1. Personnel technique / de gestion

Nom	Poste	Attributions

2. Personnel d'appui (siège et local)

Nom	Poste	Attributions



4F. Modèle de Curriculum Vitae (CV) du personnel spécialisé proposé :

Poste: Nom:

du Candidat:

Nom de l'employé:

Profession: Diplômes:

Date de naissance:

Nombre d'années d'emploi par le Candidat:

Nationalité:

Affiliation à des associations/groupements professionnels:

Attributions spécifiques:

Principales qualifications:

Temp:

[En une demi-page environ, donner un aperçu des aspects de la formation et de l'expérience de l'employé les plus utiles à ses attributions dans le cadre de la mission. Indiquer le niveau des responsabilités exercées par lui / elle lors des missions antérieures, en précisant la date et le lieu.]

Duré:

Formation:

[En un quart de page environ, résumer les études universitaires et autres études spécialisées de l'employé, en indiquant les noms et adresses des écoles ou universités fréquentées, avec les dates de fréquentation, ainsi que les diplômes obtenus.]

Signat:

Indice:

Pièces Annexes:

Nom:

- Copie certifiée conforme du diplôme le plus élevé et éventuellement une attestation de l'ordre du corps de métier
- Attestation de disponibilité

Titre:

Adress:

Expérience professionnelle:



[En deux pages environ, dresser la liste des emplois exercés par l'employé depuis la fin des études par ordre chronologique inverse, en commençant par son poste actuel. Pour chacun, indiquer les dates, nom de l'employeur, titre du poste occupé et lieu de travail. Pour les dix dernières années, préciser en outre le type d'activité exercée et, le cas échéant, le nom de clients susceptibles de fournir des références.]

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

.....
.....
Connaissances informatiques:

[Indiquer, le niveau de connaissance]

.....
.....

Langues:

[Indiquer, pour chacune, le niveau de connaissance : médiocre/moyen/ bon/excellent, en ce qui concerne la langue lue/écrite/parlée.]

.....
.....

Attestation:

Je, soussigné, certifie, en toute conscience, que les renseignements ci-dessus rendent fidèlement compte de ma situation, de mes qualifications et de mon expérience.

..... Date:
[Signature de l'employé et du représentant habilité du consultant]
Jour/mois/année

Nom de l'employé:

Nom du représentant habilité:



4G. Calendrier du personnel spécialisé

Nom	Poste	Rapports à fournir/activités	Mois (sous forme de diagramme à barres)						Nombre De mois
			1	2	3	4	5	6	
									Sous-total(1)
									Sous-total(2)
									Sous-total(3)
									Sous-total(4)

Temps plein: _____

Temps partiel: _____

Rapports à fournir: _____

Durée des activités: _____

Signature: _____
(Représentant habilité)

Nom: _____

Titre: _____

Adresse: _____



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

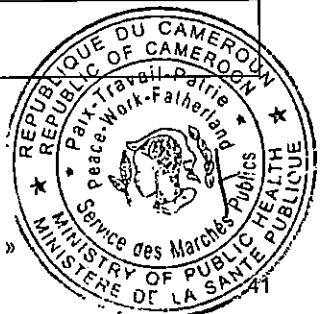
4H. Calendrier des activités (programme de travail)

A. Préciser la nature de l'activité

	<i>[Mois à compter du début de la mission]</i>					
	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e
Activité (tâche)						

B. Achèvement et soumission des rapports

Rapports	Date
1. Rapport mensuel n°1	
2. Rapport mensuel n°2	
3. Rapport mensuel n°3	
4. Rapport mensuel n°4	
5. Rapport mensuel n°.....	
6. Rapport mensuel n°.....	
7. Rapport final	



REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172

CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 5 : PROPOSITION FINANCIERE (PF)



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »-

SOMMAIRE

5.A. Lettre de soumission de la proposition financière.....	42
5.B. Etat récapitulatif des coûts	43
5.C. Ventilation des coûts par activité.....	44
5.D. Coûts unitaires du personnel clé.....	45
5.E. Coûts unitaires du personnel d'exécution.....	45
5.F. Ventilation de la rémunération par activité	46
5.G. Frais remboursables par activité	46
5.H. Frais divers	47
5.I. Cadre du bordereau des prix unitaires	48
5.J. Cadre du détail estimatif	49



5.A. Lettre de soumission de la proposition financière

[Lieu, date]

À:[Nom et adresse de le Maître d'Ouvrage]

Madame/Monsieur,

Nous, soussignés, avons l'honneur de vous proposer nos services, à titre de prestataire, pour [titre des services] conformément à votre Dossier d'Appel d'Offres n° [à indiquer] en date du [date] et à notre Proposition (nos Propositions technique et financière).

Vous trouverez ci-joint notre Proposition financière qui s'élève à [montant en lettres et en chiffres ainsi que le(s) lot(s) et la clef de répartition francs CFA/devise, le cas échéant]. Ce montant net d'impôts, de droits et de taxes, que nous avons estimé par ailleurs à [montant(s) en lettres et en chiffres].

Notre Proposition financière a pour nous force obligatoire, sous réserve des modifications résultant de la négociation du Contrat, jusqu'à l'expiration du délai de validité de la Proposition, c'est-à-dire jusqu'au [date].

Nous savons que vous n'êtes tenue/tenu d'accepter aucune des propositions reçues.

Veuillez agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de notre considération distinguée.

Signature du représentant habilité:

Nom et titre du signataire:

Nom du Candidat:

Adresse:



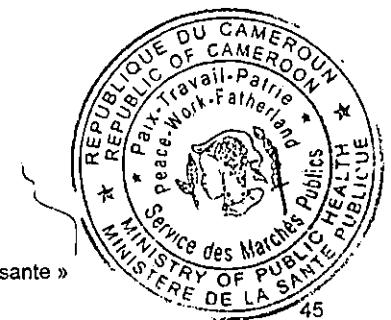
DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

5.B. Etat récapitulatif des coûts

Coûts	Monnaie(s)	Montant(s)
Sous-total		
Impôts, droits, taxes, et autres charges fiscales		
Montant total de la Proposition financière		_____

5.C. Ventilation des coûts par activité

Activité no:	Activité no:	Description:
_____	_____	_____
Composantes du prix	Monnaie(s)	Montant(s)
Rémunération		
Frais remboursables		
Frais divers		
Sous-total		_____



5.D. Coûts unitaires du personnel clé

Noms et prénoms	Qualification/ fonction	Coût horaire	Coût journalier	Coût mensuel

5.E. Coûts unitaires du personnel d'exécution

Noms et prénoms	Qualification/ fonction	Coût horaire	Coût journalier	Coût mensuel



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

5.F. Ventilation de la rémunération par activité

Activité no: _____ Nom: _____

Noms	Poste	Apport	Rémunération Taux de change	Montant
Personnel permanent				
Personnel local				
Consultants extérieurs				
Total général				_____

5.G. Frais remboursables par activité

Activité no: _____ Nom: _____

No	Description	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant total
1.	Voyages aériens internationaux	Par voyage			
2.	Frais de voyage divers	Par voyage			
3.	Indemnité de subsistance	Par jour			
4.	Frais de transport locaux				
5.	Loyers de bureaux/logement/ Services de bureau				
Total général					_____



5.H. Frais divers

Activité no: _____ Nom: _____

No	Description	Unité	Quantité	Prix unitaire	Montant total
1.	Frais de communications entre _____ et _____ (téléphone, fax, e-mail)				
2.	Rédaction, reproduction de rapports				
3.	Matériel: véhicules, ordinateurs, etc.				
4.	Logiciels				
	Total général				



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

5.I. Bordereau des prix unitaires

N° du prix	Unité	Prix unitaire en chiffre	Prix unitaire en lettres
Redevance ART pour numéro court : Ce prix rémunère les frais administratifs reversés au régulateur au titre de l'exploitation faite du numéro court pour la réception des appels et l'envoi des SMS mensuellement..	Mois		
Frais de maintenance du numéro court : Ce prix rémunère les couts fixes payés aux opérateurs mensuellement en dehors de la facture de consommation suite à l'ouverture des flux, voix et SMS grâce à l'interconnexion réseau.	Mois		
Honoraire des téléconseillers : ce prix rénumère les salaires mensuels des téléconseillers	Mois		
Supervision d'interconnexion : ce prix rémunère les frais mensuels permettant d'assurer la continuité de l'interconnexion, les échanges avec les opérateurs, la maintenance du plateau technique, l'arrivée des appels, le coaching des agents en ligne, la production et la diffusion des rapports journaliers d'exploitation du centre, la supervision des campagnes de SMS et sondage de l'interaction avec l'équipe technique Cheque Santé.	H/M		
Location Plateforme de gestion d'appel : ce prix rémunère les frais mensuels pour la réservation d'une plage de poste de réception dédiée à la réception, au traitement et à la production des rapports automatisés mensuels, à la maintenance du serveur voix qui appuient les activités de l'écoute citoyenne	Mois		
Développement des fonctionnalités nécessaires au transfert des appels : Ce prix rémunère la mise en place de l'ensemble du package nécessaire au transfert des appels qui passe par la construction de la base de données des contacts transfert des appels, la configuration des priorités, du maintien et du routage de l'appel entrant, le transfert de la communication sauvegardée	H/J		
Mise en place d'une base de données des bénéficiaires et autres acteurs du projet : ce prix rémunère la mise à jour de la liste des bénéficiaires, la mise en place de la liste des formations sanitaires par			



région, la mise en place de la liste des répondant globaux des antennes régionales			
Location de la plateforme web-sms : ce prix rémunère la location de la plateforme qui prend en compte la configuration des campagnes sortantes de sensibilisation par SMS, la conduite des enquêtes de sondage par SMS, la maintenance du serveur SMS ainsi que l'ensemble des applicatifs	Mois		
Campagne sms pour population de 75000 bénéficiaires : ce prix rémunère les couts des crédits SMS à payer aux opérateurs pour la conduite d'une campagne de sensibilisation auprès de 75 000 bénéficiaires	SMS		
Formation à l'utilisation de la plateforme de sondage (: ce prix rémunères les frais d'un atelier de formation destiné à l'ensemble des acteurs impliqués dans le mécanisme d'écoute citoyenne Chèque Santé à la conduite des enquêtes de sondage via la plate forme	FF		
Paramétrage protocole sondage et déploiement : ce prix rémunère la création du questionnaire sur, la rédaction d'un protocole de sondage, l'échantillonnage, le contrôle de qualité des données collectées par coaching des enquêteurs sur le terrain	H/J		
Enquête de satisfaction sondage avec rapport de sondage : ce prix rémunère les activités de production et de diffusion d'un rapport de sondage	SONDAGE		
Provision de Crédit de communication pour réception de 5000 appels d'une durée de 5mn modulable selon la facture réelle du sondage reçu de l'opérateur: ce prix rémunère les forfaits prépayés apurés des opérateurs garantis de la continuité de service pour la réception, le traitement de 5000 appels d'un durée d'au moins 5 mn	A/M		
Formation des téléconseillers : Ce prix rémunère les frais logistiques nécessaires à l'organisation d'un atelier de formation des téléconseillers par un consultant ayant une bonne connaissance du Chèque Santé.	N		



Cadre du détail estimatif

Unité	Prix unitaire en chiffre	Prix unitaire en lettres
Unité		

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

Redevance ART pour numéro court :	Mois		
Frais de maintenance du numéro court	Mois		
Honoraire des téléconseillers :	Mois		
Supervision d'interconnexion :	H/M		
Location Plateforme de gestion d'appel :	Mois		
Développement des fonctionnalités nécessaires au transfert des appels	H/J		
Mise en place d'une base de données des bénéficiaires et autres acteurs du projet :			
Location de la plateforme web-sms :	Mois		
Campagne sms pour population de 75000 bénéficiaires :	SMS		
Formation à l'utilisation de la plateforme de sondage:	FF		
Paramétrage protocole sondage et déploiement :	H/J		
Enquête de satisfaction sondage avec rapport de sondage	SONDAGE		
Provision de Crédit de communication pour réception de 5000 appels d'une durée de 5mn modulable selon la facture réelle du sondage reçu de l'opérateur:	A/M		
Formation des téléconseillers :	N		

(A) - Sous THTVA sur toutes les rémunérations (honoraires)
 (B) - Sous THTVA des frais remboursables et divers

C - Total hors TVA (C = A+B)

D - TVA (19,25 % des rémunérations) (D = 19,25% de A)

**E - Total toutes taxes comprises (TTC) = Total HTVA +TVA
 (E= C+D)**

F – AIR (5,5 % du montant des Honoraire du personnel local)

H - Net à mandater (THTVA – (AIR))= C-(F+G)



Arrêté le présent détail quantitatif et estimatif à la somme de : _____

Signature



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

REPUBLIC DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

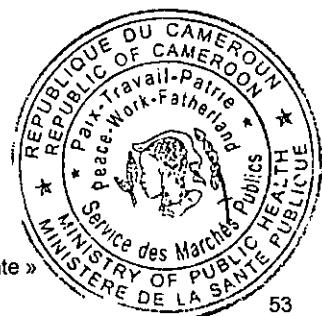
DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 6 : TERMES DE REFERENCE (TDR)



I. Contexte et justification

Dans le cadre de reprise des activités du Programme Chèque Santé (PCS) après expiration du contrat du consortium CIDR / CARE, le MINSANTE compte reprendre : (i) la *stratégie de participation citoyenne des usagers du programme « Chèque Santé »* dans les instances de suivi du programme ; (ii) le *mécanisme d'écoute citoyenne* des bénéficiaires notamment de la distribution du chèque santé et son utilisation dans les zones d'intervention. La présente mission vise à recruter à un consultant capable de réaliser ces prestations.

L'écoute citoyenne dans la cadre du projet cheque santé est un outil par lequel les communautés locales et les autres parties prenantes expriment leurs voix. Il fournit un cadre permettant de collecter et de gérer les retours des usagers à l'effet de mitiger de potentiels impacts négatifs sur le projet ou au contraire, de valoriser la satisfaction des bénéficiaires. Il permet également de s'assurer que la mise en œuvre respecte les standards et protocoles nationaux et internationaux et notamment le respect des droits humains. Il s'agit d'un système qui répond aux questions ou clarifications relatives au projet, aux problèmes de mise en œuvre, aux plaintes et aux griefs, de manière efficace et efficiente. L'intégration de l'écoute citoyenne dans le suivi des bénéficiaires de services est de plus en plus considérée comme un élément clé de la conception et du succès des projets.

II. Description du Mécanisme d'écoute citoyenne

Il permet également de s'assurer que la mise en œuvre respecte les standards et protocoles nationaux et internationaux et notamment le respect des droits humainss'assurer que ces projets sont conformes aux droits de l'homme

L'écoute citoyenne est utilisée pour améliorer les résultats des projets en créant un canal de communication directe à travers lequel les bénéficiaires peuvent remonter leurs préoccupations et permettre l'amélioration systémique du projet.. Un mécanisme d'écoute citoyenne bien conçu présente plusieurs avantages :

- **Améliorer les résultats du projet à moindre coût** : l'écoute citoyenne se concentre sur des actions correctives pouvant être mises en œuvre rapidement et à un coût relativement bas pour résoudre les problèmes de mise en œuvre identifiés avant qu'ils ne dégénèrent en conflit ou en danger.
- **Aide à améliorer la supervision** : en utilisant les commentaires des citoyens, l'écoute citoyenne constitue un canal d'alerte précoce, permettant d'orienter la supervision là où elle est la plus nécessaire.
- **Identifier les problèmes systémiques** : dans le cadre d'un système d'écoute citoyenne, des mécanismes peuvent être utilisés pour identifier certains problèmes et tendances systémiques de mise en œuvre, permettant ainsi des mesures correctives et préservant les fonds et la réputation du projet.
- **Augmenter la participation des parties prenantes** : un mécanisme d'écoute citoyenne bien géré peut sensibiliser le public aux objectifs du projet et aux résultats de développement et ouvrir la voie à une implication accrue des parties prenantes dans le projet.
- **Promouvoir la responsabilité** : étant donné que la plupart les mécanismes d'écoute citoyenne s'appuient dans une certaine mesure sur les populations et les institutions locales, une écoute citoyenne efficace peut aider à améliorer l'appropriation locale et assurer la finalisation des projets de développement.

III. Objectifs de la mission



Cette mission a pour objectif de mettre en place un dispositif d'écoute, d'enregistrement, de traitement, de réponse et de suivi des plaintes ou préoccupations exprimées par les bénéficiaires des services du Programme chèque santé dans les formations sanitaires partenaires.

IV. Consistance des prestations

Le Consultant sélectionné aura pour responsabilité de :

- Evaluer les besoins du projet et proposer des protocoles d'écoute citoyenne adapté aux exigences des services rendus ;
- Développer et mettre à disposition un mécanisme d'écoute et de suivi en temps réels des préoccupations exprimées ;
- Constituer une base des données de l'ensemble des doléances enregistrées ;
- Fournir toutes les semaines les statistiques sur le nombre d'écoutes, le temps mis, le type et l'objet des sollicitations, les caractéristiques d'identification des bénéficiaires sollicitant une information ou exprimant une préoccupation (nom, adresse, numéro de téléphone, structure, localité, etc.) ;
- Assurer le suivi en temps réels des feedbacks exprimés par les bénéficiaires et produire un rapport semestriel.

V. Résultats attendus de la prestation

- Un protocole d'écoute citoyenne et de gestion des plaintes est adopté et mis en œuvre ;
- Des rapports d'écoute et de suivi des préoccupations sont produits ;
- Les feedbacks des bénéficiaires sur la qualité des services rendus par les Formations Sanitaires partenaires sont documentés.

VI. Durée de la mission

Le Consultant retenu aura un mandat qui s'étendra sur une période d'un (01) an, à compter de la date de notification. A la fin de ce mandat si le besoin continue à s'exprimer une autre consultation sera lancée en fonction du budget qui sera prévu dans le PTAB.

VII. Profil du consultant

Pour conduire à bien cette prestation, le Consultant devra remplir les critères suivants :

- Etre une Entreprise / société ou une Organisation de la société civile implantée sur le territoire national et jouir d'une crédibilité établie ;
- Avoir une expertise dans l'utilisation des services à valeur ajoutée de télécommunication au Cameroun ;
- Présenter des références dans la fourniture des services à valeurs ajoutés adaptés aux besoins des programmes de développement et à travers un Centre d'Appel et un numéro vert ;
- Avoir une bonne connaissance du système de santé



- Disposer d'un personnel formé (téléconseillers ayant au moins BAC+2) et capable de rendre le service dans les langues suivantes (fulfulde, anglais, et français) ;
- Avoir une capacité financière et administrative adéquate pour assurer un préfinancement des activités ;

VIII. Rapports à produire

Le Consultant est tenu de produire des rapports mensuels. Chacun des rapports devra être produit en 3 (trois) exemplaires, et accompagné d'une version électronique. Les documents seront produits en français ou en anglais et devront contenir le listing des écoutes réalisées avec les informations sur les caractéristiques des utilisateurs, (nom, adresse, structure, etc.) temps mis, le type et l'objet des appels. Un rapport semestriel de synthèse portant sur l'ensemble des doléances reçus sera produit en appui du rapport de l'enquête de satisfaction.

A la production de chaque rapport, l'équipe du Programme disposera d'une semaine pour transmettre les observations au Consultant. Le rapport définitif interviendra alors une semaine après réception de ces observations. Pour ce qui est du rapport semestriel, l'équipe du programme disposera de 2 semaines pour la transmission de ses observations.

A la fin de la mission, le consultant devra produire un rapport final qui sera soumis à la validation de l'Administration à travers la Commission de Suivi et de Recette Technique.



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE CITOYENNE DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE SANTE » ET UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 7 : CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES (CCAP)



REPUBLICHE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTERE DE LA SANTE PUBLIQUE

MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

MARCHE N° _____ /M/MINSANTE/ CSPM-PC / 2018 du _____
passé après Appel d'Offre National Restreint N° _____ /AONR/MINSANTE/CSPM-
PC/2018 du _____ pour la réalisation des audits semestriels du Programme
Conjoint MINSANTE/AFD/KfW pour les exercices 2018 à 2020

TITULAIRE DU MARCHE : _____

B.P _____ à _____, Tel _____ Fax : _____
N° R.C _____
N° Contribuable : _____

OBJET DU MARCHE: mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet
« CHEQUE SANTE » et un mécanisme de contrôle citoyen

LIEU DE LIVRAISON : Unité de Coordination du C2D Sante 1 et du Programme
Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

DELAI D'EXECUTION : un an (360 jours)

MONTANTS EN FCFA:

	Montant en chiffre	Montant en lettres
TTC		
HTVA		
T.V.A.(19,25 %)		
AIR (5,5 %)		
Net à mandater		
Délai d'exécution	Un an	

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : - BMZ N°: 2006 66 172 / CA N°: CCM 6016 01 L

SOUSCRIT, LE _____

SIGNE, LE _____

NOTIFIE, LE _____

ENREGISTRE, LE _____



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

Entre :

La République du Cameroun, représentée par *LE MINISTRE DE LA SANTE PUBLIQUE*
Ci-après dénommée, «Le Maître d’Ouvrage»

D'une part,

Et la société

B.P _____ à _____, Tel _____ Fax : _____
N° R.C _____
N° Contribuable : _____
ci-après
dénommée, «Le Cocontractant de l'Administration»

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »



SOMMAIRE

Chapitre I : GÉNÉRALITÉS	62
Article 1 : Objet du marché.....	62
Article2: Procédure de passation du marché	62
Article 3 : Définitions et attributions	62
Article 4 : Langue, loi et réglementation applicables	62
Article 5 : Pièces constitutives du marché	62
Article 6 : Textes généraux applicables	63
Article 7 : Communication	64
Article 8 : Ordres de service.....	64
Article 9 : Marchés à tranches conditionnelles	64
Article 10 : Matériel et personnel du prestataire	64
Chapitre II : CLAUSES FINANCIÈRES	64
Article 11 : Garanties et cautions.....	65
Article 12 : Montant du marché	65
Article 13 : Lieu et mode de paiement	65
Article 14 : Variation des prix.....	65
Article 15 : Formules de révision des prix.....	65
Article 16 : Formules d'actualisation des prix.....	65
Article 17 : Avances de démarrage	66
Article 18 : Règlement des prestations.....	66
Article 19 : Intérêts moratoires (CCAG article 28)	66
Article 20 : Pénalités de retard	66
Article 21: Décompte final.....	66
Article 22 : Décompte général et définitif	66
Article 23 : Régime fiscal et douanier	67
Article24: Timbres et enregistrement des marchés	67
Chapitre III : EXÉCUTION DES PRESTATIONS	67
Article 25 : Délais d'exécution du marché	67
Article 26 : Obligations du Maître d'Ouvrage	67
Article 27: Obligations du prestataire.....	67
Article 28* Assurances	68
Article 29* Programme d'exécution ou Plan d'action de chacune des tranches	68
Article 30* Agrément du personnel.....	68



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

Article 31 : Sous-traitance (CCAG article 27)	68
Article 32 : Accès au lieu d'exécution des prestations	68
Chapitre IV : DE LA RECETTE.....	68
Article 33 : Commission de suivi et de recette	68
Article 34 : Réception des prestations.....	69
Chapitre V : DISPOSITIONS DIVERSES.....	69
Article 35 : Cas de force majeure.....	69
Article 36 : Résiliation du marché	69
Article 37 : Différends et litiges	69
Article 38 : Droit Applicable	70
Article 39 : Edition et diffusion du présent marché.....	70
Article 40 et dernier : Entrée en vigueur du marché	70



TITRE I : CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

Chapitre I : GÉNÉRALITÉS

Article 1 : Objet du marché

Le présent marché a pour objet la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « CHEQUE SANTE » et un mécanisme de contrôle citoyen.

Article 2: Procédure de passation du marché

Le présent marché est passé après Appel d'Offre National Ouvert n° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 du

Article 3 : Définitions et attributions

3.1. Définitions générales

- Le Maître d'Ouvrage est le Ministre de la Santé Publique.
- Le Chef de Service du marché est: Le Coordonnateur de l'Unité de Coordination du C2D Santé 1 et du Programme Conjoint ci-après désigné le Chef de service. Il veille au respect des clauses administratives, techniques et financières et des délais contractuels.
- L'Ingénieur du marché est : L'Expert Chèque Santé de l'Unité de Coordination du C2D Santé 1 et du Programme Conjoint, ci-après désigné l'Ingénieur. Il est responsable du suivi technique du marché, sans aucune incidence financière. Il rend compte au Chef de service du Marché.

3.2. Nantissement

- L'autorité chargée de l'ordonnancement est : le Ministre de la Santé Publique
- L'autorité chargée de la liquidation des dépenses est : le Ministre de la Santé Publique
- L'organisme ou le responsable chargé du paiement est : la Caisse Autonome d'Amortissement
- Le responsable compétent pour fournir les renseignements au titre de l'exécution du présent marché est : le Coordonnateur de l'Unité de Coordination C2D Santé 1 et du Programme Conjoint.

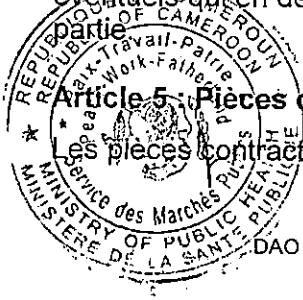
Article 4 : Langue, loi et réglementation applicables

4.1. La langue utilisée est le Français

4.2. Le prestataire s'engage à observer les lois, règlements, ordonnances en vigueur en République du Cameroun, et ce aussi bien dans sa propre organisation que dans la réalisation du marché. Si au Cameroun, ces règlements, lois et dispositions administratives et fiscales en vigueur à la date de signature du présent marché venaient à être modifiés après la signature du marché, les coûts éventuels qui en découleraient directement seraient pris en compte sans gain ni perte pour chaque partie.

Article 5 : Pièces constitutives du marché

* Les pièces contractuelles constitutives du présent marché sont par ordre de priorité:



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

1. La lettre de soumission ou l'acte d'engagement ;
2. La soumission du prestataire et ses annexes dans toutes les dispositions non contraires au Cahier des Clauses Administratives Particulières et aux termes de références finalisés ou description des services;
3. Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP);
4. Les termes de références ou description des services;
5. Les éléments propres à la détermination du montant du marché, tels que, par ordre de priorité : les bordereaux des prix unitaires ; l'état des prix forfaitaires ; le détail ou le devis estimatif; la décomposition des prix forfaitaires et/ou le sous détail des prix unitaires;
6. Le Cahier des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicables aux marchés publics de Services et de Prestations Intellectuelles mis en vigueur par arrêté N°033 du 13 février 2007;
7. La Déclaration d'engagement.

Article 6 : Textes généraux applicables

Le présent marché est soumis aux textes généraux ci-après:

1. La constitution ;
2. La loi n°2018/012 du 11 juillet 2018 portant Régime Financier de l'Etat et des autres entités publiques ;
3. La loi n°2020/018 du 17 décembre 2020 portant Loi de Finances de la République du Cameroun pour l'Exercice 2021 ;
4. Le décret 2011/408 du 09 décembre 2011 portant organisation du Gouvernement, modifié et complété par le décret n°2018/190 du 02 mars 2018 ;
5. Le décret n°2013/093 du 03 avril 2013 portant organisation du Ministère de la Santé Publique ;
6. Le décret n° 2018/366 du 20 juin 2018 portant Code des Marchés Publics ;
7. Le décret n°2019/001 du 04 janvier 2019 portant nomination d'un Premier Ministre Chef du Gouvernement ;
8. Le décret n°2019/002 du 04 janvier 2019 réaménagement du gouvernement ;
9. La décision n°00000432/CAB/MINMAP du 18 juin 2019 portant nomination des Présidents des Commissions Internes de Passation des Marchés Publics placées auprès des Départements Ministériels ;
10. La Circulaire n°002/CAB/PR du 19 juin 2012 relative au respect des règles régissant la passation, l'exécution et le contrôle des marchés publics ;
11. La Circulaire n° 00000242/C/MINFI du 30 décembre 2020 Portant Instructions relatives à l'Exécution des Lois de Finances, au Suivi et au Contrôle de l'Exécution du Budget de l'État et des autres entités Publiques pour l'Exercice 2021;
12. Les normes techniques en vigueur au Cameroun ou à défaut, les normes françaises ou européennes en la matière ;
13. Les Normes en vigueur dans la république du Cameroun ;
14. La Convention CCM 6016 01 L signée entre la République du Cameroun et l'Agence Française de Développement (AFD).
15. La Convention séparée BMZ N°: 2006 66 172 signée entre la République du Cameroun et le Gouvernement de la République Fédérale d'Allemagne.



Article 7 : Communication

- 1.1. Toutes les notifications et communications écrites dans le cadre du présent marché devront être faites aux adresses suivantes :
 - a. Dans le cas où le Cocontractant est le destinataire : les correspondances seront valablement adressées : à la communauté urbaine du chef-lieu de la région dont relèvent les prestations. En cas de lot constitué par 02 régions, le chef-lieu de la région le plus proche de Yaoundé est considéré.
 - b. Dans le cas où le Maître d'Ouvrage en est le destinataire : les correspondances seront valablement adressées au Monsieur le Ministre de la santé Publique avec copie adressée, dans les mêmes délais, au Chef de service et à l'Ingénieur.
 - c. S'agissant des correspondances adressées aux autres intervenants par le Cocontractant, une copie sera transmise dans les mêmes délais au Maître d'Ouvrage.

Article 8 : Ordres de service

Les différents ordres de services seront établis et notifiés ainsi qu'il suit :

- 8.1- L'ordre de service de commencer les prestations est signé par le Maître d'Ouvrage et notifié au Cocontractant par le Chef de service avec copie à l'Ingénieur et à l'Organisme Payeur et à l'Autorité en charge du contrôle des marchés publics.
- 8.2- Les ordres de service ayant une incidence sur l'objectif, le montant ou le délai d'exécution du marché seront signés par le Maître d'Ouvrage et notifiés au Cocontractant par le Chef de service, avec copie à l'Ingénieur.,
- 8.3- Les ordres de service à caractère technique liés au déroulement normal des prestations seront directement signés par le Chef de service et notifiés au Cocontractant par l'Ingénieur.
- 8.4- Les ordres de service valant mise en demeure seront signés par le Maître d'Ouvrage et notifiés au Cocontractant par le Chef de service.
- 8.5- Le Cocontractant dispose d'un délai de quinze (15) jours pour émettre des réserves sur tout ordre de service reçu. Le fait d'émettre des réserves ne dispense pas le Cocontractant d'exécuter les ordres de service reçus.

Article 9 : Marchés à tranches conditionnelles

- 9.1. Le présent marché comporte une tranche ferme et pas de tranche conditionnelle.

Article 10 : Matériel et personnel du prestataire

- 10.1. Toute modification même partielle apportée aux propositions de l'offre technique n'interviendra qu'après agrément écrit du Maître d'Ouvrage ou du Chef de service. En cas de modification, le prestataire fera remplacer par un personnel de compétence (qualifications et expérience) au moins égale ou par un matériel de performance similaire et en bon état de marche.

10.2 toute modification unilatérale apportée aux propositions en matériel et en personnel d'encaissement de l'offre technique, avant et pendant les prestations constitue un motif de résiliation du marché tel que visé à l'article 35 ci-dessous ou d'application de pénalités.

Chapitre II : CLAUSES FINANCIÈRES



Article 11 : Garanties et cautions

11.1. Cautionnement définitif

Le cautionnement définitif est fixé à deux pour cent (2%) du montant TTC du marché. Le cautionnement sera restitué, ou la garantie libérée, dans un délai de un mois suivant la date de réception provisoire des prestations, à la suite d'une mainlevée délivrée par le Maître d'Ouvrage après demande du prestataire.

11.2. Cautionnement de garantie

Le Cautionnement ou la retenue de garantie n'est pas requise pour les marchés de services et de prestations intellectuelles.

11.3. Cautionnement d'avance de démarrage

L'avance de démarrage au plus égale à vingt pour cent (20%) du montant du marché, sera cautionnée à cent pour cent (100%) par un établissement bancaire de premier ordre installé au Cameroun et agréé par le Ministère des Finances.

Le remboursement de l'avance visée ci-dessus sera effectué par précompte sur les acomptes ou, éventuellement, sur le solde dû au titulaire. Le remboursement de cette avance commence dès le premier décompte. Il doit être terminé au plus tard lorsque le montant des prestations facturées atteint 80% du montant du marché.

Article 12 : Montant du marché

Le montant du présent marché, tel qu'il ressort du [détail ou devis estimatif] ci-joint, est de ____ (en chiffres) ____ (en lettres) francs CFA Toutes Taxes Comprises(TTC);soit:

- Montant HTVA: _____ (____) francs CFA pour la Tranche Ferme et
- Montant de la TVA: _____ (____) francs CFA pour la Tranche Conditionnelle.

Article 13 : Lieu et mode de paiement

13.1. En contrepartie des paiements à effectuer par le Maître d'Ouvrage au prestataire, dans les conditions indiquées dans le marché, le prestataire s'engage par les présentes à exécuter le marché conformément aux dispositions du contrat.

13.2. Le Maître d'Ouvrage se libérera des sommes dues de la manière suivante:

- a. Pour les règlements en francs CFA, soit (montant en chiffres et en lettres), par crédit au compte n° _____ ouvert au nom du prestataire à la banque _____;
- b. Pour les règlements en devises, soit (montant en chiffres et en lettres), par crédit au compte n° _____ ouvert au nom du prestataire à la banque _____.

Article 14 : Variation des prix

Les prix sont fermes et non révisables

Article 15 : Formules de révision des prix

Les prix du bordereau des prix unitaires ne sont pas révisables

Article 16 : Formules d'actualisation des prix

Les prix du bordereau des prix unitaires ne sont pas actualisables



Article 17 : Avances de démarrage

17.1. Une avance de démarrage sera consentie au prestataire sur sa demande. Son montant sera au plus égal à vingt pour cent (20%) du montant TTC du marché. Elle sera cautionnée à cent pour cent (100%) par un établissement bancaire installé au Cameroun et agréé par le Ministère des Finances.

Le remboursement de l'avance visée ci-dessus sera effectué par précompte sur les acomptes ou, éventuellement, sur le solde dû au titulaire. Le remboursement de cette avance commence dès le premier décompte. Il doit être terminé au plus tard lorsque le montant des prestations facturées atteint 80 % du montant du marché.

17.2. Le délai de paiement de l'avance de démarrage est fixé à soixante (60 jours) à compter de sa demande par le prestataire.

Article 18 : Règlement des prestations

Les ordonnances de paiement seront émises sur la base des factures établies et présentées par le prestataire dans les proportions raisonnables suivant l'évolution de l'étude et l'approbation des rapports de chaque tranche par la Commission de réception.

Chaque paiement en dehors de l'avance de démarrage est subordonné à la présentation d'un procès-verbal justifiant la conclusion effective de l'opération.

Article 19 : Intérêts moratoires (CCAG article 28)

Les intérêts moratoires éventuels sont payés par état des sommes dues conformément à l'article 167 du décret n° 2018/366 du 20 juin 2018 portant Code des Marchés Publics.

Article 20 : Pénalités de retard

20.1. Le montant des pénalités de retard est fixé comme suit:

- a. Un deux millième (1/2000^e) du montant TTC du marché de base par jour calendrier de retard du premier au trentième jour au-delà du délai contractuel fixé par le marché;
- b. Un millième (1/1000^e) du montant TTC du marché de base par jour calendrier de retard au-delà du trentième jour.

20.2. Le montant cumulé des pénalités de retard est limité à dix pour cent (10%) du montant TTC du marché de base avec ses pénalités de retard.

Article 21: Décompte final

21.1 Après achèvement des prestations et dans un délai maximum de soixante (60) jours après la date de réception provisoire, le prestataire établira à partir des constats contradictoires, le projet de décompte final des prestations effectivement réalisés qui récapitule le montant total des sommes auxquelles il peut prétendre du fait de l'exécution du marché dans son ensemble.

21.2. Le Chef de service dispose d'un délai de dix (10) jours pour notifier le projet rectifié et accepté au Maître d'œuvre.

21.3. Le prestataire dispose d'un délai de quinze (15) jours pour renvoyer le décompte final revêtu de sa signature.

Article 22 : Décompte général et définitif

22.1. L'ingénieur dispose d'un délai de vingt (20) jours pour établir le décompte général et définitif au prestataire. Le Chef de service dresse le décompte général et définitif du marché qu'il fait signer contradictoirement par le prestataire et le Maître d'Ouvrage. Ce décompte comprend:

Le décompte final;

L'acompte pour solde;

La récapitulation des acomptes de chaque tranche.

La signature du décompte général et définitif sans réserve par le prestataire lie définitivement les

parties et met fin au marché, sauf en ce qui concerne les intérêts moratoires.

22.2. Le prestataire dispose d'un délai de quinze (15) jours pour renvoyer le décompte final revêtu de sa signature.

Article 23 : Régime fiscal et douanier

Le décret N°2003/651/PM du 16 avril 2003 définit les modalités de mise en œuvre du régime fiscal des Marchés Publics .Ces éléments doivent être intégrés dans les charges que l'entreprise impute sur ses coûts d'intervention et constituer l'un des éléments dessous détails des prix hors taxes. Le prix TTC s'entend TVA incluse.

Article 24: Timbres et enregistrement des marchés

Sept (07) exemplaires originaux du marché seront timbrés et enregistrés par les soins et aux frais du prestataire, conformément à la réglementation en vigueur.

Chapitre III : EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Article 25 : Délais d'exécution du marché

25.1. Le délai d'exécution des prestations objet du présent marché est de un an

25.2. Ce délai court à compter de la date de notification des ordres de service de commencer les prestations.

Article 26 : Obligations du Maître d'Ouvrage

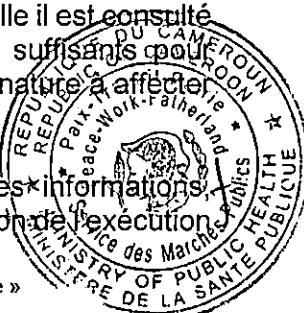
1. Le Maître d'Ouvrage est tenu de fournir au prestataire les informations nécessaires à l'exécution de sa mission, et de lui garantir, aux frais de ce dernier, l'accès aux sites des projets.
2. Le Maître d'Ouvrage assure au prestataire protection contre les menaces, outrages, violences, voies de fait, injures ou diffamations dont il peut être victime en raison ou à l'occasion de l'exercice de sa mission.
3. Le Maître d'Ouvrage doit remplir ses obligations comptables conformément à l'article 128 du code des marchés publics.

Article 27: Obligations du prestataire

1. Le prestataire exécute les prestations et remplit ses obligations de façon diligente, efficace et économique, conformément aux normes, techniques et pratiques généralement acceptées dans son domaine d'activité.
2. Pendant la durée du marché, le prestataire ne s'engage pas directement ou indirectement, dans des activités professionnelles ou contractuelles susceptibles de compromettre son indépendance par rapport aux missions qui lui sont dévolues.
3. En cas de conflit d'intérêt du fait d'un membre de l'équipe de la mission, le prestataire doit le signaler par écrit au Maître d'Ouvrage et doit remplacer l'expert en question, impliqué dans le projet ou le marché.

Le conflit d'intérêt s'entend de toute situation dans laquelle le prestataire pourrait tirer des profits directs ou indirects d'un marché passé par le Maître d'Ouvrage auprès de laquelle il est consulté ou toute situation dans laquelle il a des intérêts personnels ou financiers suffisants pour compromettre son impartialité dans l'accomplissement de ses fonctions ou de nature à affecter défavorablement son jugement.

4. Le prestataire est tenu au secret professionnel vis-à-vis des tiers, sur les informations, renseignements et documents recueillis ou portés à sa connaissance à l'occasion de l'exécution.



du marché. A ce titre, les documents établis par le prestataire au cours de l'exécution du marché ne peuvent être publiés ou communiqués qu'avec l'accord écrit du Maître d'Ouvrage.

5. Le prestataire est tenu lors du dépôt du rapport final, de restituer tous les documents empruntés au Maître d'Ouvrage.
6. Le prestataire ainsi que ses associés ou ses sous-traitants s'interdisent pendant la durée du marché, et à son issue pendant [six (6) mois], de fournir des biens, prestations ou services destinés au Maître d'Ouvrage découlant des prestations ou ayant un rapport étroit avec elles (à l'exception de l'exécution des prestations ou de leur continuation).
7. Le prestataire doit prendre en charge des frais professionnels et de la couverture de tous risques de maladie et d'accident dans le cadre de sa mission.
8. Le prestataire ne peut pas modifier la composition de l'équipe proposée dans son offre technique sans l'accord écrit du Maître d'Ouvrage.
9. Le prestataire doit remplir ses obligations comptables conformément aux articles 126 et 127 du code des marchés publics.

Article 28 : Assurances

La police d'assurance requise au titre du présent Marché l'Assurance responsabilité civile des risques causés à des tiers par son personnel salarié en activité au travail, par le matériel qu'il utilise, du fait des prestations.

Article 29 : Programme d'exécution ou Plan d'action de chacune des tranches

Le programme d'exécution devra être conforme aux termes de références.

Article 30 : Agrément du personnel

Si le Maître d'Ouvrage demande le remplacement d'un membre de l'équipe pour faute grave dûment constatée ou pour incompétence, le remplacement se fait aux frais du prestataire dans un délai maximum de quinze(15) jours.

Le Maître d'Ouvrage se réserve la possibilité de refuser son agrément à une personne proposée par le prestataire dont la qualification serait insuffisante.

Article 31 : Sous-traitance (CCAG article 27)

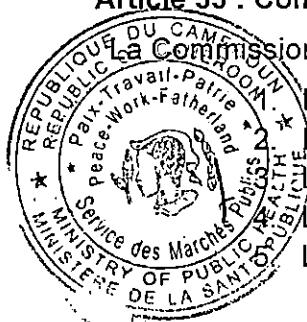
Il n'est pas prévu de sous-traitance.

Article 32 : Accès au lieu d'exécution des prestations

Dans le cadre de sa mission de contrôle de la réalisation physique des marchés publics, prescrite à l'article 151(1) du Décret 2018/366 du 20 juin 2018, portant code des Marchés Publics, les représentants de l'Autorité Cocontractante descendront régulièrement sur le terrain afin de s'assurer de l'effectivité de la réalisation des prestations objet du marché. A cet effet, ils auront libre accès au site et à tous les documents contractuels ou informations, liés à l'exécution du marché.

Chapitre IV : DE LA RECETTE

Article 33 : Commission de suivi et de recette



La Commission de suivi et de recette sera composée des membres suivants:

Le Maître d'ouvrage ou son représentant – Président ;

L'Ingénieur du marché ou son représentant – Rapporteur ;

Le représentant du Ministre des Marchés Publics - Observateur ;

Le Chef de service du marché ou son représentant – Membre ;

Le Consultant GFA - Membre ;

6. Le cocontractant –Membre

Le Maître d’Ouvrage pourra désigner toute autre personne qu'il juge importante pour cette réception.

Article 34 : Réception des prestations

La réception et l'approbation des rapports trimestriels et du rapport final à la mission sera effectuée par la Commission de suivi et de recette.

Chapitre V : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 35 : Cas de force majeure

Le prestataire ne sera pas exposé à des pénalités, ou à la résiliation pour non-exécution, si, et dans la mesure où, son retard à exécuter ses prestations ou autre carence à remplir les obligations qui lui incombent en exécution du Contrat est dû à un cas de force majeure.

Aux fins du présent Article, « force majeure » désigne un événement échappant au contrôle du prestataire et qui n'est pas attribuable à sa faute ou à sa négligence et qui est imprévisible. De tels événements peuvent inclure, sans que cette liste soit limitative, les actes du Maître d'ouvrage, au titre de ses prérogatives, ou au titre du Contrat, les guerres et révoltes, incendies, inondations, épidémies et mesures de quarantaine.

En cas de force majeure, le Prestataire notifiera avant le quinzième jour qui a suivi l'évènement par écrit au Maître d'ouvrage, l'existence de la force majeure et ses motifs. Sauf s'il reçoit des instructions contraires du Maître d'ouvrage, le Cocontractant continuera à exécuter les obligations qui sont les siennes en exécution du Contrat, dans la mesure où cela est raisonnablement pratique de les exécuter, et s'efforcera de trouver tout autre moyen raisonnable d'exécuter les obligations dont l'exécution n'est pas entravée par la force majeure. Il est du seul ressort du Maître d'ouvrage d'apprecier les cas de force majeure.]

Article 36 : Résiliation du marché

Le marché peut être résilié comme prévu à la section II sous-section I du décret n° 2018/366 du 20 Juin 2018 et également dans les conditions stipulées aux articles 42, 43, 44, 45, 46 et 47du CCAG, notamment dans l'un des cas de:

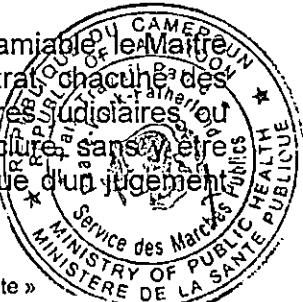
- Retard de plus de quinze(15) jours calendaires dans l'exécution d'un ordre de service ou arrêt injustifié des prestations de plus de dix(10)jours calendaires;
- Retard dans les prestations entraînant des pénalités au-delà de 10% du montant des prestations;
- Refus de la reprise des prestations mal exécutées;
- Défaillance du prestataire;
- Non-paiement persistant des prestations.

Article 37 : Différends et litiges

Lorsqu'aucune solution amiable ne peut être apportée au différend, celui-ci est porté devant la juridiction camerounaise compétente.

Le Maître d’Ouvrage et le prestataire feront tous les efforts nécessaires pour régler, à l'amiable, les différends ou litiges survenant entre eux au titre du Contrat.

Si, trente (30) jours après le commencement des négociations d'un règlement amiable, le Maître d’Ouvrage et le prestataire ont été incapables de régler un litige né du Contrat, chacune des parties peut demander que le règlement du litige soit soumis aux procédures judiciaires ou d'arbitrage conformément au Droit camerounais. Ces procédures peuvent inclure, sans y être limitées, la conciliation sous forme de médiation d'un tiers ou la saisine en vue d'un jugement d'un tribunal camerounais compétent.



Article 38 : Droit Applicable

Le Contrat est soumis au Droit camerounais.

Article 39 : Edition et diffusion du présent marché

Vingt (20) exemplaires du présent marché seront édités par les soins du Maître d'Ouvrage et fournis au Chef de service.

Article 40 et dernier : Entrée en vigueur du marché

Le présent marché ne deviendra définitif qu'après sa signature par le Maître d'Ouvrage. Il entrera en vigueur dès sa notification au prestataire.



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

REPUBLICUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 8 : MODELE DE MARCHE (MM)



REPUBLICHE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

- Programme Conjoint MINSANTE – AFD/KfW –

MARCHE N° /M/MINSANTE/CSPM-PC/2018

passé après Appel d'Offre National Ouvert N° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021
du pour la mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne et d'un
mécanisme de contrôle citoyen/gestion des plaintes a l'intention des usagers du
projet « CHEQUE SANTE »

TITULAIRE DU MARCHE : [indiquer le titulaire et son adresse complète]

B.P: _____ à _____, Tel _____ Fax: _____
N°R.C: _____ A à _____
N° Contribuable: _____

OBJET DU MARCHE : mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne et d'un
mécanisme de contrôle citoyen/gestion des plaintes a l'intention
des usagers du projet « CHEQUE SANTE »

LIEU D'EXECUTION : A préciser.....

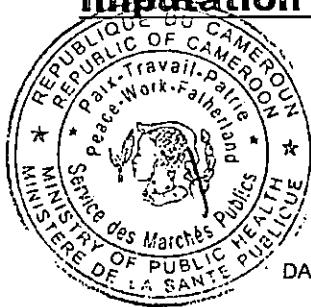
DELAI D'EXECUTION : A préciser

MONTANT EN FCFA :

	Montant en chiffre	Montant en lettres
TTC		
HTVA		
T.V.A.(19,25		
AIR (5,5 %)		
Net à mandater		
Délai d'exécution	Un an	

Financement : C2D / KFW

Imputation : CA N°: CCM 6016 01 L / BMZ N°: 2006 66 172



SOUSCRIT,
SIGNÉ,
NOTIFIÉ,
ENREGISTRÉ,

LE _____
LE _____
LE _____
LE _____

Entre:

[Le Ministre de la Santé Publique] dénommé ci-après «Le Maître d’Ouvrage»

D'une part,

Et

[Indiquer nom et adresse du Prestataire] représenté par *[à préciser]*, son *[préciser la fonction]*, ci-après dénommé *[«Le prestataire»]*

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit:



SOMMAIRE

Titre I: Cahier des Clauses Administratives Particulières(CCAP)

Titre II: Termes de Référence (TDR)

Titre III: Bordereau des Prix Unitaires(BPU)

Titre IV: Détail ou Devis Estimatif(DE)



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

Page..... et Dernière MARCHE N° / M/MINSANTE/CSPM-PC/2021
 passé après Appel d'Offre National Ouvert N° /AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021
 du pour la mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne et d'un
 mécanisme de contrôle citoyen/gestion des plaintes a l'intention des usagers du
 projet « CHEQUE SANTE »

TITULAIRE DU MARCHE : _____

B.P _____ à _____, Tel _____ Fax : _____

N° R.C _____

N° Contribuable : _____

OBJET DU MARCHE: mise en place d'une stratégie d'écoute citoyenne et d'un mécanisme de contrôle citoyen/gestion des plaintes a l'intention des usagers du projet « cheque sante »

LIEU D'EXECUTION : A préciser.....

DELAI D'EXECUTION : A préciser

MONTANT EN FCFA :

	Montant en chiffre	Montant en lettres
TTC		
HTVA		
T.V.A.(19,25)		
AIR (5,5 %)		
Net à mandater		
Délai d'exécution		Un an

Financement : C2D / KFW

Imputation : CA N°: CCM 6016 01 L / BMZ N°: 2006 66 172

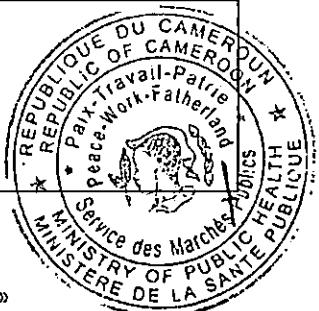
Lu et accepté par le prestataire

Yaoundé, le.....

Signé par le Maître d'Ouvrage,

Yaoundé, le.....

Enregistrement



REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

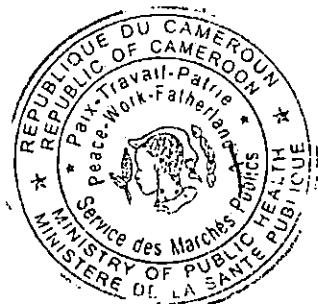
DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

Pièce N° 9 : FORMULAIRES ET MODELES (FM)



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

TABLE DES MODELES

Annexe n°1 : Déclaration d'intention de soumissionner

Annexe n°2 : Modèle de caution de soumission

Annexe n°3 : Modèle de cautionnement définitif

Annexe n° 4 : Modèle de caution d'avance de démarrage

Annexe n°5 : Déclaration d'intégrité, d'éligibilité et d'engagement environnemental et social



Annexe n°1 : Déclaration d'intention de soumissionner

Je soussigné, Nationalité: Domicile: Fonction:

En vertu de mes pouvoirs de Directeur Général, après avoir pris connaissance du Dossier d'Appel d'Offres N° AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 du pour mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « CHEQUE SANTE » et un mécanisme de contrôle citoyen déclare par la présente, l'intention de soumissionner pour cette consultation.

Fait à _____ le _____

Signature, nom et cachet du Cocontractant



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

Annexe n°2 : Modèle de caution de soumission

Banque:

Référence de la Caution: N°.....

Adressée au Ministre de la Santé Publique du Cameroun, ci-dessous désigné «Maître d'Ouvrage»

Attendu que [nom du soumissionnaire], ci-dessous désigné «le Soumissionnaire» a soumis son offre en date du [date de dépôt de l'offre] pour la fourniture de [nom et /ou description des fournitures] (ci-dessous désigné:«l'offre»)

Nous [nom de la banque] de [nom du pays], ayant notre siège à [adresse de la banque] (ci-dessous désigné comme «la banque»), sommes tenus à l'égard de [Maître d'Ouvrage] pour la somme de _____ francs CFA que la banque s'engage à régler intégralement le Maître d'Ouvrage, s'obligeant elle-même, ses successeurs et assignataires.

Signé et authenticité par la dite Banque le _____jour de _____ (année).

Les conditions de cette obligation sont les suivantes:

1. Si le Soumissionnaire retire son offre pendant la période de validité stipulée par la Soumission dans son offre;
2. Si le Soumissionnaire, s'étant vu notifier l'acceptation de son offre par le Ministre de la Santé Publique pendant la période de validité.
 - a. Manque à signer ou refuse de signer le marché, alors qu'il est requis de le faire ou,
 - b. Manque à fournir la garantie bancaire de bonne exécution, comme prévu dans les Instructions aux soumissionnaires.

Nous nous engageons à payer au Ministre de la Santé Publique un montant allant jusqu'au maximum de la somme ci-dessus dès réception de sa demande écrite, sans que le Ministre de la Santé Publique soit tenu de justifier sa demande, étant entendu toutefois que, dans sa demande le Ministre de la Santé Publique notera que le montant qu'il déclare lui est dû parce que l'une ou l'autre des conditions ci-dessus, ou toutes les deux sont remplies et qu'il spécifiera quelle ou quelle(s) conditions(s) a joué ou ont joué.

La présente garantie demeurera valable jusqu'au trentième jour inclus au-delà de la fin du délai de validité des offres ; toute demande du Ministre de la Santé Publique tendant à la faire jouer devra parvenir à la Banque dans ce délai.



Annexe n°3 : Modèle de cautionnement définitif

Banque:

Référence de la Caution: N°.....

Adressée au Ministre de la Santé Publique du Cameroun, ci-dessous désigné «Maître d'Ouvrage»

Attendu que..... [nom et adresse du Prestataire], ci-dessous désigné «l'entrepreneur», s'est engagé, en exécution du marché désigné «le marché», à réaliser [indiquer la nature des prestations]

Attendu qu'il est stipulé dans le marché que l'entrepreneur remettra au Maître d'Ouvrage un cautionnement définitif, d'un montant égal à 2% du montant de la tranche du marché correspondante, comme garantie de l'exécution de ses obligations de bonne fin conformément aux conditions du marché,

Attendu que nous avons convenu de donner à l'entrepreneur ce cautionnement,

Nous,.....

..... [nom et adresse de banque], représentée par..... [Noms des signataires], ci-dessous désignée «la banque», nous engageons à payer au Maître d'Ouvrage, dans un délai maximum de huit (08) semaines ,sur simple demande écrite de celui-ci déclarant que l'entrepreneur n'a pas satisfait à ses engagements contractuels au titre du marché, sans pouvoir différer le paiement ni soulever de contestation pour quelque motif que ce soit, toute somme jusqu'à concurrence de la somme de..... [En chiffres et en lettres].

Nous convenons qu'aucun changement ou additif ou aucune autre modification au marché ne nous libérera d'une obligation quelconque nous incombe en vertu du présent cautionnement définitif et nous dérogeons par la présente à la notification de toute modification, additif ou changement.

Le présent cautionnement définitif entre en vigueur dès sa signature et dès notification à l'entrepreneur, par le Maître d'Ouvrage, de l'approbation du marché. Elle sera libérée dans un délai de [indiquer le délai] à compter de la date de réception provisoire des travaux.

Après cette date, la caution deviendra sans objet et devra nous être retournée sans demande expresse de notre part.

Toute demande de paiement formulée par le Maître d'Ouvrage au titre de la présente garantie devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, parvenue à la banque pendant la période de validité du présent engagement.

Le présent cautionnement définitif est soumis pour son interprétation et son exécution au droit camerounais. Les tribunaux camerounais seront seuls compétents pour statuer sur tout ce qui concerne le présent engagement et ses suites.

Signé et authentifié par la banque

À..... le.....

[Signature de la banque]



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

Annexe n°4 : Modèle de caution d'avance de démarrage

Banque: référence, adresse

Nous soussignés (banque, adresse), déclarons par la présente garantir, pour le compte de :

..... [le titulaire], au profit de

Maître d'Ouvrage

Adresse du Maître d'ouvrage

(« le bénéficiaire»)

Le paiement, sans contestation et dès réception de la première demande écrite du bénéficiaire, déclarant que [le titulaire] ne s'est pas acquitté de ses obligations, relatives au remboursement de l'avance de démarrage selon les conditions du marchédurelatif [indiquer l'objet des prestations, les références du Dossier d'Appel d'Offres et le lot, éventuellement], de la somme totale maximum correspondant à l'avance 20% du montant Toutes Taxes Comprises du marché n°, payable dès la notification de l'ordre de service correspondant, soit:francs CFA

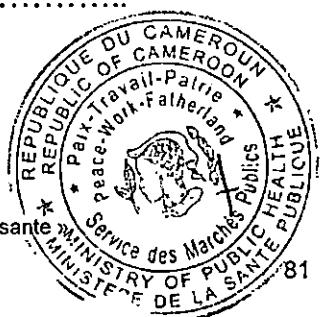
La présente garantie entrera en vigueur et prendra effet dès réception des parts respectives de cette avance sur les comptes de[le titulaire] ouverts auprès de la banquesous le n°

Elle restera en vigueur jusqu'au remboursement de l'avance conformément à la procédure fixée par le CCAP. Toutefois, le montant de la caution sera réduit proportionnellement au remboursement de l'avance au fur et à mesure de son remboursement.

La loi et la juridiction applicables à la garantie sont celles de la République du Cameroun.

Signé et authentifié par la banque à.....le.....

[Signature de la banque]



ANNEXE 5 : DECLARATION D'INTEGRITE

Nous soulignons l'importance d'une procédure d'attribution libre, équitable et basée sur la concurrence, excluant tout abus.

De ce fait, nous n'avons, à ce jour, ni directement ni indirectement offert ou accordé des avantages illicites à des agents de la fonction publique ou à d'autres personnes dans le contexte de notre offre, ni accepté de tels avantages, et nous n'allons pas offrir, accorder ou accepter de telles incitations ou conditions lors de la présente procédure d'attribution ou, dans le cas où notre offre serait retenue, lors de la mise en œuvre subséquente du contrat.

De plus, nous déclarons qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts au sens défini dans les Règles correspondantes.

Par ailleurs, nous soulignons l'importance du respect des normes sociales minimum («normes fondamentales du travail») lors de la réalisation du projet, et nous nous engageons à respecter les normes fondamentales du travail ratifiées par le Cameroun.

Nous informerons nos employés de leurs devoirs respectifs et de leur obligation de respecter cet engagement pris volontairement et de respecter les lois du Cameroun.

Nous déclarons que nous ne figurons/ qu'aucun membre du groupement ne figure sur la liste des sanctions des Nations Unies, de l'UE, des gouvernements allemand et français, ni sur une autre liste de sanctions, et que nous le signalerons/ chaque membre du groupement le signalera sans délai au Client, à l'AFD et à la KfW, si c'était le cas à un moment ultérieur.

Nous acceptons que lors de notre enregistrement (ou lors de l'enregistrement d'un membre du groupement) dans une liste des sanctions juridiquement obligatoire pour le Client, à l'AFD et/ou la KfW, le Client aura le droit d'exclure notre entreprise/ le groupement de la procédure d'attribution et/ou, au cas où la Lettre-Commande nous aurait déjà été attribuée, de procéder à la résiliation immédiate du contrat, si les informations fournies dans la Déclaration d'engagement étaient objectivement fausses ou si le motif d'exclusion naît à un moment plus tard, suite à la soumission de la Déclaration d'engagement.

.....
(Lieu)

.....
(Date) (Nom de l'entreprise)

.....
(Signature(s))



REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

Ministère de la Santé Publique

REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work - Fatherland

Ministry of Public health

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES AUPRES DU PROGRAMME CONJOINT (EX SWAP)

DOSSIER D'APPEL D'OFFRE NATIONAL OUVERT N°
/AONO/MINSANTE/CSPM-PC/2021 DU

POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE D'ECOUTE CITOYENNE
ET D'UN MECANISME DE CONTROLE CITOYEN/GESTION DES
PLAINTES A L'INTENTION DES USAGERS DU PROJET « CHEQUE
SANTE »

Financement : Programme Conjoint MINSANTE/AFD/KfW

Imputation : BMZ N°: 2006 66 172
CA N°: CCM 6016 01 L

**Pièce N° 10 : LISTE DES ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES ET
ORGANISMES FINANCIERS AUTORISÉS À
ÉMETTRE DES CAUTIONS DANS LE CADRE DES
MARCHÉS PUBLICS**



Nº	Liste des établissements de crédit	Sicla
01	Afriland First Bank (FIRST BANK) B.P. 11 834, Yaoundé	FIRST BANK
02	Banque Atlantique Cameroun (BACM) B.P. 2 933, Douala	BACM
03	Banque Camerounaise des Petites et Moyennes Entreprises (BC-PME) B.P. 12 962, Yaoundé	BC-PME
04	Banque Gabonaise pour le Financement International (BGFIBANK) B.P. 600, Douala	BGFIBANK
05	Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC) B.P. 1 925, Douala	BICEC
06	Bank Of Africa Cameroun (BOA Cameroun) B.P. 4 593, Douala	BOA Cameroun
07	Citibank Cameroun (CITIGROUP) B.P. 4 571, Douala	CITIGROUP
08	Commercial Bank-Cameroun (CBC) B.P. 4 004, Douala	CBC
09	Crédit Communautaire d'Afrique - Bank (CCA-BANK) B.P. 30 388, Yaoundé	CCA-BANK
10	Ecobank Cameroun (ECOBANK) B.P. 582, Douala	ECOBANK
11	National Financial Credit-Bank (NFC-Bank) B.P. 6 578, Yaoundé	NFC-Bank
12	Société Commerciale de Banques-Cameroun (SCB-Cameroun) B.P. 300, Douala	SCB-Cameroun
13	Société Générale Cameroun (SGC) B.P. 4 042, Douala	SGC
14	Standard Chatered Bank Cameroon (SCBC) B.P. 1 784, Douala	SCBC
15	Union Bank of Cameroon (UBC) B.P. 15 569, Douala	UBC
16	United Bank for Africa (UBA) B.P. 2 088, Douala	UBA

Nº	Liste des Compagnies d'assurance
01	Activa Assurances, B.P. 12 970, Douala
02	Area Assurances S.A, B.P. 1 531, Douala
03	Atlantique Assurances S.A, B.P. 2 933, Douala
	Beneficial General Insurance S.A, B.P. 2 328, Douala
	Ghanas Assurances S.A, B.P. 109, Douala
	CPA S.A, B.P. 54, Douala



DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque sante »

07	Nsia Assurances S.A, B.P. 2 759, Douala
08	Pro Assur S.A, B.P. 5 963, Douala
09	SAAR S.A, B.P. 1 011, Douala
10	Saham Assurances S.A, B.P. 11 315, Douala
11	Zenithe Insurance S.A, B.P. 1 540, Douala

DAO pour la mise en place d'une stratégie citoyenne des usagers du projet « cheque santé »

