



AVIS D'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET
N°000007/AMI/MPT/SG/DAG/SDBM/SMA/2024 DU 09.AVR.2024
POUR LA PRESELECTION DES CABINETS D'ETUDES OU ENTREPRISES EN
VUE DE L'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE OFFERT PAR LES
OPERATEURS POSTAUX AU CAMEROUN.

1. Contexte et justification

La mise en place du marché postal camerounais s'est faite dans un contexte particulier où son encadrement juridique a été postérieur à la présence des acteurs sur ce segment d'activité. Cet état des choses a facilité le foisonnement d'opérateurs économiques aux connaissances approximatives du métier postal. Ce qui a engendré dans la pratique de l'activité postale, un désordre tel que l'on pouvait observer aux côtés des entreprises de réputation internationale, des entreprises atypiques du fait de leur structure et de leur organisation.

L'Etat du Cameroun a entrepris de restaurer de l'ordre dans ce secteur d'activité, avec des résultats appréciables à savoir : 42 opérateurs privés postaux en règle à date, dont 02 de transfert postal de fonds et 40 de messagerie postale, tous aux côtés de l'opérateur public, concessionnaire de l'Etat en la matière. Il convient de signaler que nonobstant les efforts du Régulateur sur le terrain pour assainir le marché postal, plusieurs autres opérateurs continuent d'exercer dans la clandestinité mettant en mal les activités des opérateurs agréés. Toutefois, les missions de terrain et des informations collectées auprès de nos collaborateurs des services déconcentrés, nous ont donné de constater que plusieurs parmi ces opérateurs agréés font face à de nombreuses difficultés d'exploitation dont les plus marquantes sont :

- l'absence des personnels formés au métier de la poste et même ceux ayant reçu un renforcement des capacités dans ce domaine ;
- le potentiel de la logistique pas suffisamment exploité ;
- l'absence d'un outil de production adapté ;
- l'absence des statistiques d'exploitation ;
- l'absence d'une comptabilité séparée ;
- l'absence d'interconnexion entre opérateurs ;
- l'absence de digitalisation et des services innovants ;
- la tenue approximative des documents comptables ;
- l'absence d'un outil de suivi des envois postaux ;
- le cadre d'exploitation inapproprié.

Toutes choses qui déteignent sur la qualité du service offert aux consommateurs.

Du point de vue de l'Union Postale Universelle (UPU), concernant le Service Postal Universel (SPU), la qualité de service tient à trois dimensions à savoir :

- les délais de distribution des produits courrier et colis relevant du service universel ;
- le traitement des réclamations relatives au courrier ;
- les délais d'attente dans les bureaux de poste.

Il faut noter que l'UPU indique ainsi le canevas à suivre par les Etats membres, car il appartient aux pays membres de se fixer des objectifs en fonction des réalités de terrain. Dans la plupart des

pays, la moyenne requise pour l'acheminement et de distribution des envois de la poste (courrier) se situe entre 03 et 05 jours selon que les envois sont du régime interne ou international et il est généralement admis un délai de 72 heures en moyenne, pour le traitement des réclamations. A côté de ces indicateurs propres aux opérateurs désignés, les opérateurs privés mettent souvent en place, certains éléments de différenciation comme des applications de suivi et de localisation des envois et d'autres services à valeur ajoutée.

Par ailleurs, s'agissant des envois qui sortent du cadre des services réservés, les normes de qualité tiennent aussi, à l'acheminement, la distribution des envois, la régularité des services postaux offerts, les durées d'attente dans les points de contact postaux etc. Tout comme la disponibilité du service de suivi et de localisation des envois, question de renseigner le client en tant que besoin se fait ressentir, sur la position exacte de son envoi tout au long du processus de traitement et d'acheminement jusqu'à la distribution au destinataire.

La satisfaction du client étant in fine, l'objectif visé dans la recherche de la qualité de service, le régulateur dont l'une des missions est la protection des intérêts des consommateurs a le devoir de veiller à ce que les opérateurs postaux assurent à leurs clients un service de qualité. De ce fait, il doit veiller pour que le service offert aux consommateurs soit conforme aux standards définis et connus. L'atteinte de cet objectif requiert qu'une analyse diagnostique soit menée auprès des opérateurs postaux, sur la qualité du service qui est offert par eux, aux consommateurs, afin d'en dresser le tableau exhaustif des manquements inhérents à la qualité de service et d'envisager des solutions correctives appropriées.

Tel est la raison d'être de cette étude visant l'évaluation de la qualité du service offert par les opérateurs postaux.

2. Consistance des prestations

L'évaluation de la qualité de service des opérateurs postaux sera analysée sur deux angles.

Premièrement, du point de vue de l'opérateur désigné, compte tenu de la spécificité de ses activités en rapport avec les exigences et attentes de l'Union Postale Universelle (UPU), instance faitière de l'activité postale dans le monde.

Deuxièmement, il s'agira d'apprécier la qualité de service offert par ces opérateurs privés postaux qui exploitent également le même segment d'activités que la CAMPOST et dont l'objectif est la satisfaction de la clientèle.

La réalisation de la prestation se fera par étapes successives, notamment :

- la rencontre préparatoire ;
- l'examen et la validation du plan d'actions du projet ;
- la collecte des données ;
- l'analyse des données et la rédaction du rapport provisoire ;
- l'examen et la validation du rapport provisoire ;
- la restitution du rapport final ;
- la recette de la prestation.

3. Participation

Pour faire acte de candidature, tout Cabinet d'Etudes ou Entreprise, devra justifier d'une expérience avérée dans le domaine de l'audit financier.

4. Composition du dossier de candidature

Le dossier d'Avis à Manifestation d'Intérêt comprendra les sections suivantes :

- Section 1 : Pièces administratives.
- Section 2 : Dossier technique.

Section 1 : pièces administratives (enveloppe A) 

La section 1 comprend les pièces administratives (originales ou leurs copies certifiées conformes datant de moins de trois (03) et valables pour l'exercice en cours) suivantes :

- a) lettre de motivation dûment signée du soumissionnaire ;
- b) copie certifiée, par le service des impôts, de l'attestation d'immatriculation ;
- c) copie du registre du commerce, certifiée au greffe du tribunal de 1^{ère} instance ;
- d) attestation de conformité fiscale ;
- e) attestation de non exclusion des marchés publics délivrée par l'ARMP ;
- f) attestation de non faillite (original ou copie certifiée par le greffe du tribunal de 1^{ère} instance.

Section 2 : dossier technique (enveloppe B)

L'enveloppe B contiendra les informations suivantes :

- la présentation du cabinet ainsi que les domaines d'action et d'intervention ;
- la liste du personnel-clé proposé avec les copies des diplômes et des CV signés par chaque expert ;
- les références du Cabinet d'Etudes pour les prestations similaires réalisées au cours des cinq (05) dernières années ;
- la compréhension du mandat de mission (TDR);
- les moyens matériels et logistiques.

5. Critères d'évaluation et de sélection des cabinets

5.1. Critères éliminatoires :

- Dossier administratif incomplet ;
- Fausse déclaration, document falsifié ;
- Note technique inférieure à 75 points sur 100.

5.2. Critères de qualification

Les offres techniques seront présentées en fonction des principaux critères ci-après :

- a) **Compréhension du mandat de la mission** (contexte, objectifs, démarche méthodologique.....).....20 points ;
 - Bonne compréhension du travail demandé, bonne organisation du travail, planning de réalisation des prestations adéquat.....05 pts ;
 - Cohérence dans la répartition des tâches entre le personnel.....05 pts ;
 - Pertinence de la méthodologie proposée.....05 pts ;
 - Pertinences des observations sur le TDR.....05 pts.
- b) **Expérience du personnel clé..... 50 points ;**
 - Un (01) Chef de mission, expert en Système de Management de la Qualité (BAC +5), ou diplôme équivalent, Quinze (15) ans d'expérience dans le domaine d'audits de la qualité de service et ayant déjà participé dans l'exécution d'au moins trois (03) projets similaires en tant que chef de mission.....20 points ;
 - Un (01) Administrateur des P&T ou Inspecteur principal des P&T ou diplôme équivalent. Quinze (15) ans d'expérience dans le domaine postal et ayant déjà participé dans l'exécution d'au moins deux (02) projets similaires10 points ;
 - Un (01) économiste statisticien, BAC + 5, au moins dix (10) ans d'expérience, ayant participé à l'exécution d'au moins deux (02) missions d'audits /étude de marché.....10 points ;
 - Un (01) expert juriste, BAC+5 minimum (ou équivalent), ayant au moins 5 ans dans l'évaluation de contrats et les missions d'audit en tant que juriste.10 points ;

NB: Le personnel proposé par le Candidat ne sera évalué que si les justificatifs ci-après ont été produits : copie certifiée du diplôme, curriculum vitae dûment signé et daté par l'expert, justificatifs des expériences déclarées. (contrat travail/certificat de travail).

c) Références du candidat.....25 points.

Les références du Cabinet d'Etudes pour les prestations similaires réalisées au cours des cinq (05) dernières années (fournir les preuves de la réalisation des missions similaires) :

- au moins deux références similaires.....25 points ;
- une référence similaire.....10 points.

d) Moyens logistiques et matériels (Véhicules, ordinateurs, copieurs etc).....05 points.

6. Dépôt des dossiers.

Les dossiers de candidature seront remis en cinq (05) exemplaires dont un (01) original et quatre (04) copies marquées comme tels, sous pli fermé scellé et comportant deux enveloppes distinctes à la Direction des Affaires Générales, Service des Marchés (porte 162), au Ministère des Postes et Télécommunications, au plus tard le 30.04.2024 à 14 heures 30 minutes, heure locale et devra porter la mention :

AVIS D'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET
N°.....00007...../AMI/MPT/SG/DAG/SDBM/SMA/2024 DU 09 AVR 2024
POUR LA PRESELECTION DES CABINETS D'ETUDES OU ENTREPRISES EN VUE
DE L'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE OFFERT PAR LES
OPERATEURS POSTAUX AU CAMEROUN.

« A n'ouvrir qu'en séance de dépouillement ».

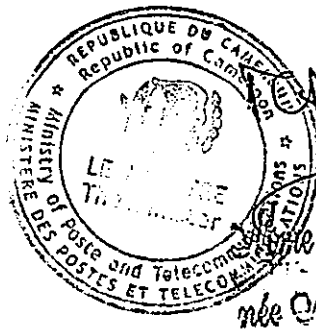
7. Renseignements complémentaires

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables au Ministère des Postes et Télécommunications, Direction de la Régulation et du Contrôle des Activités Postales (DRP), Porte 137 Tél : 222232200/22224527.

8. Publication des résultats

L'Avis d'Appel d'Offres National Restreint (AONR) fera office de publication des résultats du présent Avis d'Appel à Manifestation d'Intérêt./-

Le Ministre des Postes et Télécommunications


Libère Li Likeng
née Mendomine Minette



CALL FOR EXPRESSION OF INTEREST
FOR THE PRE-SELECTION OF FIRMS AND CONSULTING FIRMS TO ASSESS
THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY POSTAL OPERATORS IN
CAMEROON.

1. Background and justification

The Cameroonian postal market was created in a specific context where its legal framework was established after the presence of operators in this segment of activity. This situation has facilitated the proliferation of operators with little knowledge of the postal business. As a result, postal activities have become so disorganised that, in addition to internationally renowned companies, there are also atypical companies in terms of their structure and organisation.

The State of Cameroon has committed itself to restoring order in this sector, with notable results: 42 private postal operators are now in good standing, including 02 money remitters and 40 postal couriers, alongside the public operator, the state concession holder in the sector. It should be noted that, despite the efforts of the local regulator to clean up the postal market, several other operators continue to operate illegally, jeopardising the activities of licensed operators. However, on-the-spot visits and information gathered from our staff in the external services have shown us that several of these licensed operators face numerous operational difficulties, the most important of which are:

- the lack of staff trained in postal operations, even for those who have received capacity building in this area;
- the potential of logistics is not sufficiently exploited;
- the lack of appropriate production tools;
- the lack of operational statistics;
- the lack of separate accounts;
- lack of networking between operators;
- lack of digitalisation and innovative services;
- poor accounting records;
- the lack of a tool for tracking postal items;
- the inappropriate operating environment.

All these factors have an impact on the quality of service provided to consumers.

From the point of view of the Universal Postal Union (UPU), the quality of service of the Universal Postal Service (UPS) has three dimensions, namely:

- Delivery times for universal service letter and parcel products;
- the handling of postal complaints;
- waiting times at post offices.

It should be noted that the UPU provides a framework for Member States to follow as it is up to them to set their own targets based on local realities. In most countries, the average time for delivery and distribution of postal items (mail) is between 03 and 05 days, depending on whether the items are national or international, and an average of 72 hours is generally accepted for handling complaints.

In addition to these indicators specific to designated operators, private operators often introduce certain differentiating features such as tracking and tracing applications and other value added services.

Moreover, for items not covered by the reserved services, quality standards also cover the routing and distribution of items, the regularity of the postal services provided, waiting times at postal contact points, etc., as well as the availability of the tracking and tracing service. Equally important is the availability of a tracking and tracing service to inform customers, if they so wish, of the exact location of their items throughout the processing and routing process up to delivery to the addressee.

Since customer satisfaction is the ultimate goal in the pursuit of quality of service, the regulator, whose role includes protecting the interests of consumers, has a duty to ensure that postal operators provide a quality service to their customers. It must therefore ensure that the service provided to consumers complies with defined and known standards. In order to achieve this objective, it is necessary to carry out a diagnostic analysis of the quality of service provided by the postal operators to consumers, in order to obtain a complete picture of the shortcomings in the quality of service and to propose appropriate solutions.

Such is the purpose of this study, which aims to assess the quality of service provided by postal operators.

2. Description of services

The evaluation of the quality of service provided by postal operators is analysed from two points of view.

Firstly, from the point of view of the designated operator, given the specific nature of its activities in relation to the requirements and expectations of the Universal Postal Union (UPU), the umbrella organisation for postal activities worldwide.

Secondly, it will assess the quality of the service provided by these private postal operators, which are also active in the same business sector as CAMPOST and whose objective is customer satisfaction.

The service will be provided in several stages, including:

- The preparatory meeting;
- Review and validation of the project action plan;
- Data collection;
- Data analysis and drafting of the interim report;
- Review and validation of the interim report;
- Submission of the final report;
- Acceptance of performance.

3. Participation

To apply, any consulting firm or company must have proven experience in the field of financial auditing.

4. Application file

The application file of the Call for Expression of Interest shall include the following volumes:

- Section 1: Administrative documents.
- Section 2: Technical documents.

Section 1: Administrative documents (envelope A)

Section 1 shall include the following administrative documents (originals and their certified true copies of not more than three (03) months and valid for the current financial year):

- a) A cover letter duly signed by the applicant;
- b) a true copy of the company registration certificate, certified by the tax authorities;
- c) a copy of the commercial register, certified by the Registry of the Court of First Instance;
- d) Certificate of tax compliance;
- e) a certificate of non exclusion from public contracts issued by the ARMP;
- f) a certificate of non-bankruptcy (original or copy certified by the Registry of the Court of First Instance.

Section 2: Technical documentation (envelope B)

Envelope B shall contain the following information:

- the presentation of the Firm or Consulting Firm as well as areas of action and intervention;
- the list of key staff proposed with copies of certificates and CVs signed by each expert;
- references of the consulting firm for similar works executed during the past five (05) years;
- Understanding the mandate of the mission (TOR);
- Logistic and material equipment.

5. Evaluation and selection criteria of firms

5.1. Eliminatory criteria:

- Incomplete administrative document;
- False declaration, forged document;
- Technical score below 75 points out of 100.

5.2. Selection criteria:

The technical bids shall be presented according to the main criteria below:

- a) **Understanding of the terms of reference of the contract** (context, objectives, methodological approach, etc.).....20 points ;
 - Proper understanding of the work requested, good organisation of the work, execution schedule of adequate services 05 pts;
 - Consistency in the distribution of tasks between the personnel.....05 pts ;
 - Relevance of the proposed methodology.....05 pts;
 - Relevance of observations made on the TOR.....05 pts.
- b) **Experience of key personnel..... 50 points;**
 - One (01) Head of Mission, Expert in Quality Management Systems (GCE A/L +5) or equivalent, with fifteen (15) years' experience in the field of service quality audits and having already participated in the implementation of at least three (03) similar projects as Head of Mission20 points;
 - One (01) P&T Administrator or Senior P&T Inspector or equivalent qualification. Fifteen (15) years of experience in the postal sector and experience in the implementation of at least two (02) similar projects10 points;
 - One (01) Statistician/Economist, GCE A/L + 5, with at least ten (10) years' experience and having participated in the implementation of at least two (02) audit/market study missions10 points;
 - One (01) legal expert, at least GCE A/L + 5 (or equivalent), with at least five (5) years of experience in contract evaluation and audit assignments as a legal expert.10 points ;

NB : The personnel proposed by the applicant will only be assessed if the following documents are submitted: certified copy of the diploma, curriculum vitae duly signed and dated by the expert, supporting documents for the declared experience. (work contract/work certificate).

c) **References of the candidate.....25 points.**

The consultancy firm's references for similar services carried out over the last five (05) years (provide proof of completion of similar assignments):



- At least two similar references.....25 points;
 - One similar reference.....10 points.
- d) Logistical and material resources (vehicles, computers, photocopiers, etc.)05 points.

6. Submission of files.

Application files shall be submitted in five (05) copies including one (01) original and four (04) copies labelled as such, which shall be submitted in a sealed envelop containing two separate envelops to the Department of General Affairs, (room 162), at the Ministry of Posts and Telecommunications, not later than2024 at 2:30 pm, local time and shall carry the following label:

CALL FOR EXPRESSION OF INTEREST

No...../AMI/MPT/SG/DAG/SDBM/SMA/2024 OF.....
**FOR THE PRE-SELECTION OF FIRMS AND CONSULTING FIRMS TO ASSESS THE
 QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY POSTAL OPERATORS IN CAMEROON.**

“To be opened only during the bid-opening session”

7. Additional information

Additional information may be obtained during working hours from the Ministry of Posts and Telecommunications, Department of Regulation and Control of Postal Activities (DRP), Room 137, Tel : 222232200/222224527.

8. Publication of results

The Restricted National Invitation to Tender shall be published as the result of this Call for Expression of Interest./-*[Signature]*

The Minister of Posts and Telecommunications

