



RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE
GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE
AND LIVESTOCK



4^{ème} RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT
4TH GENERAL POPULATION AND HOUSING
CENSUS

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°...002.../AONO/CN-4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU...08 MAI...2025...RELATIF A
LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22)
POSTES POUR LE COMPTE DE LA MUTUALISATION DU DENOMBREMENT PRINCIPAL
DU 4^{ème} RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE L'HABITAT ET DU
MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE
L'ELEVAGE.

1. Objet de l'Appel d'Offres

Dans le cadre de la mutualisation des activités du dénombrement principal du Quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat (4^{ème} RGPH), et du module de base du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage (RGAE), les Coordonnateurs Nationaux du 4^{ème} RGPH et du RGAE lancent un Appel d'Offres relatif à **la location d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes** pour le compte du Quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat et du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage.

2. Consistance des prestations

Les prestations, objet du présent marché consistent en la mise en place par un opérateur économique des services indispensables au fonctionnement **d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes** pour le compte de la mutualisation du Dénombrement Principal du Quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat (4^{ème} RGPH) et le Module de Base du Recensement Général de l'Agriculture et l'Elevage (RGAE).

3. Délai d'exécution

Le délai maximum prévu par les Maîtres d'Ouvrage pour l'exécution des services objet du présent Avis d'Appel d'Offres est de deux (02) mois.

4. Coût prévisionnel

Le Coût total prévisionnel en Francs CFA est de **vingt-cinq millions (25 000 000) Toutes Taxes Comprises.**

5. Participation et origine

La participation au présent appel d'offres s'adresse aux entreprises de droit camerounais ou tout autre groupement impliquant des opérateurs économiques camerounais jouissant des capacités juridiques, techniques et financières requises pour la fourniture de ce type de services.



6. Financement

Les prestations objet du présent appel d'offres sont financées par le budget de la mutualisation des activités du dénombrement principal du Quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat (4^{ème} RGPH) et du module de base du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage (RGAE) sur la ligne d'imputation budgétaire suivante : **61208B3.2 exercice 2021.**

7. Consultation du Dossier d'Appels d'Offres

Le Dossier peut être consulté aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat, 1^{er} étage, Immeuble (BUCREP) situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre.

8. Acquisition du Dossier d'Appels d'Offres

Le Dossier d'Appel d'Offres peut être obtenu aux heures ouvrables à la Cellule des Marchés du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat, 1^{er} étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre, dès publication du présent Avis d'Appel d'Offres contre versement d'une somme non remboursable de quarante-cinq mille (45 000) francs FCFA au compte spécial de l'ARMP, numéro de compte « 10001 06860 33598800001 94 » ouvert auprès d'une agence de la Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC).

9. Remise des offres

Chaque offre rédigée en français ou en anglais en sept (07) exemplaires dont un (01) original et six (06) copies marquées comme tels, devra parvenir sous plis fermé, sous peine de rejet, à la cellule des marchés du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat, 1^{er} étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre, au plus tard le **12.05.2025 à 12.00 heures**, heure locale et devra porter la mention :

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°..002/AONO/CN-4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08 MAI 2025 RELATIF A LA
LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22)
POSTES POUR LE COMPTE DE LA MUTUALISATION DU DENOMBREMENT PRINCIPAL
DU 4^{ème} RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE L'HABITAT ET DU
MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE
L'ELEVAGE.

« A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT »

10. Cautionnement provisoire

Sous peine de rejet, chaque soumissionnaire doit joindre à ses pièces administratives, une caution de soumission établie par une banque de premier ordre ou un organisme financier agréé par le Ministère chargé des finances et dont la liste figure dans la pièce 13 du DAO. L'original du cautionnement provisoire sera conforme au modèle du DAO, dont le montant est de **cinq cent mille (500 000) francs CFA** et aura un délai de validité de 120 jours calendaires à compter de la date limite de remise des offres.

11. Recevabilité des offres

Sous peine de rejet, les pièces du dossier administratif requises devront être impérativement produites en original ou en copies certifiées conformes par le service émetteur ou une autorité administrative (Gouverneur, Préfet, Sous-préfet) conformément aux stipulations du Règlement Particulier de l'Appel d'Offres (RPAO). Elles devront obligatoirement dater de moins de trois (03) mois précédant la date de dépôt des offres ou avoir été établies postérieurement à la date de signature de l'Avis d'Appel



d'Offres.

Toute offre non conforme aux prescriptions du présent Avis et du Dossier d'Appel d'Offres sera déclarée irrecevable, notamment l'absence de la caution de soumission délivrée par une banque de premier ordre agréée par le Ministère en charge des Finances ou le non-respect des modèles des pièces du Dossier d'Appel d'Offres, entraînera le rejet de l'offre sans recours.

12. Lieu, date de l'ouverture des plis

L'ouverture des plis se fera en un temps.

L'ouverture des offres administratives, techniques et financières aura lieu le 12/06/2025 à 13 heures par la Commission Spéciale de Passation des Marchés placée auprès des Coordinations Nationales du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat et du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage au titre des activités mutualisées dans la salle de réunion du BUCREP, 1^{er} étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre.

Seuls les soumissionnaires ou leurs représentants dûment mandatés, et ayant une parfaite connaissance du dossier, peuvent assister à cette séance d'ouverture.

13. Critères d'évaluation

Le système de notation des offres se fera en mode binaire (oui/non) et portera sur les critères ci-dessous énumérés et dont le détail est donné dans le RPAO.

13.1. Critères éliminatoires

Les critères éliminatoires portent sur la conformité des exigences du DAO. Notamment sur les pièces composant le dossier administratif, la capacité technique et financière du soumissionnaire. Ainsi, seront déclarées non recevables les offres tombant sous le coup de l'un des critères éliminatoires suivants :

N°	Critères éliminatoires		
1	Absence de l'original de la caution de soumission ou de la quittance de dépôt délivré par l'organisme chargé des Dépôts et consignation.		
2	Absence ou non-conformité d'une pièce du dossier administratif après épuisement d'un délai de 48 heures accordé par la Commission Spéciale de Passation des Marchés pour la production de ladite pièce, à l'exception de la caution de soumission.		
3	Omission dans le bordereau des prix d'un prix unitaire quantifié.		
4	Fausse déclaration ou pièce falsifiée.		
5	Absence de prospectus		
6	Non satisfaction d'au-moins une des spécifications techniques à l'issue de l'évaluation.		
	N°	Nom des Fournitures	Spécifications techniques
		Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	- Assistance automatisée ; - Écriture et enregistrement des messages ; - Le script doit être en français et en anglais ; - Gestion des temps d'attente (musique ou message commercial/institutionnel ; - Choix de langue multilingue ; - Accessibilité 24H sur 24, 7J sur 7 ; - Joignabilité chez les opérateurs de téléphonie locale ; - l'interface de consultation des messages déposés par système ftp ou http ; - l'extraction et la production des données statistiques et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs du serveur vocal ; - Développement du serveur vocal : accueil des appelants, messagerie vocale professionnelle, routage d'appels ;

		- Couplage call center, numéro court ; - Messagerie vocale ; - Statistiques facilement consultables.
02	Création d'un compte de gestion SMS entrants et sortants, accessible en ligne	- Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, Orange Cameroun, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les opérateurs locaux (MTN, Orange Cameroun, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Création et gestion des comptes « mères » et sous comptes ; - Création et gestion des utilisateurs ; - La répartition manuelle ou automatique du crédit SMS aux utilisateurs ; - Envoi des SMS simples (160 caractères max) et sms longs (plus de 160 caractères) ; - La gestion manuelle ou automatique (Importation depuis des fichiers Excel, Txt, ...) des contacts et l'exportation de données aux formats Word, Excel, PDF, XML ; - La gestion des commandes de crédit ; - L'envoi « simple », programmé ou périodique de SMS avec accusés de réception ; - L'archivage des SMS envoyés ; - Des statistiques multicritères sur l'envoi de SMS (par statut, par utilisateurs, par date, ...) ; - L'administration avancée et flexible de la plate-forme ; - Gestion des statistiques ; - Extraction et production des données statistiques et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs du Serveur SMS ; - Paramétrage pour les envois (Bulk SMS, SMS MT) et la réception de SMS (SMS MO=Pull SMS).
		Approvisionnement de 250 000 SMS
03	Mise en place d'un CRM de reporting	- Codification des appels (objet d'appels, localisation géographique, genre, langue, date etc.) ; - Enregistrement des plaintes/doléances ; - Reporting en temps réel : appels traités, appels transférés) ; - Consultation des statistiques en temps réel ; - Suivi et monitoring de l'activité en temps réel ; - Reporting et statistiques ; - Manuel utilisation ; - Module pour la remontée des fiches des appelants ; - Gestion des utilisateurs (administration, supervision, gestion des mots de passe).
04	Déploiement d'un logiciel de gestion des appels au call center	- Gestion des agents du call center ; - Gestion du superviseur ; - Statistiques de performance par agent en temps réel ; - Etat des files d'attente en temps réel ; - Gestion d'au moins 50 appels simultanément à partir du numéro court ; - Etat des agents (disponible, en pause, en ligne,...) ; - Indicateurs de qualité de service (ratio des appels perdus / présentés), par file et par agent ; - Contrôle qualité différé ; - Gestion des files d'attentes ; - Nombre de personnes dans la file et temps moyen d'attente) ; - Gestion de l'affectation des agents dans les files



		- d'attentes (ajustement à chaud des ressources) ; - Reporting et statistiques ; - Le ratio de temps des agents ; - Le ratio d'atteinte des objectifs de qualité de service (appels entrants / appels perdus/appels décrochés) ; - Evolution du trafic par jour, par tranche horaire, par file et par agent ; - process de gestion de la file d'attente, interaction avec serveur vocal de pré-qualification, redirection d'appels, etc.
05	Mise en place d'un numéro court	- Numéro vert ; - Numéro court à 04 chiffres de type 8XXX ; - Minimum 50 appels entrants simultanés ; - Accessibilité aux réseaux Camtel, Orange Cameroun, MTN, Nexttel.
06	Call Center	- Mise en place de 10 Positions ; - Compatible avec les tablettes et les appareils mobiles ; - Webphone HD intégré avec prise en charge des caractères ; - Chat en ligne intégré ; - Variété de rapports ; - Agents distants.
07	Formation	- Téléopérateurs bilingue (Français et Anglais) - Superviseurs.
08	Accompagnement	- (deux (02) Mois) ; - Deux vacations par jour répartie de 7h à 21h.
09	Configuration et services diverses	- Implémentation du numéro court à 04 chiffres 8XXX ; - rédaction de la charte pour l'accueil des usagers du service ainsi pour les appels sortants ; - base de messages à mettre en place dans le serveur vocal et la boîte messagerie vocale ; - Implémentation et configuration des ressources du centre d'appels sur la plateforme ; - conception de l'architecture du scénario vocal ; - L'élaboration de l'organigramme du serveur vocal ; - L'écriture et l'enregistrement de la base de messages vocaux ; - Formation ; - accompagnement post démarrage par les experts métiers du prestataire ; - Maintenance du système mis en place : Serveur vocal, Serveur SMS ; - tests de fonctionnement par module et d'ensemble.
10	Kits par poste agent	- ordinateur complet doté de logiciel de call center ; - combiné téléphonique.
11	Mobilier de bureau	- tables de travail pour 10 Postes ; - chaises confortables.
12	Salle	- Salle connectée au réseau électrique et climatisée
7	Présence sur la liste des entreprises défaillantes établie annuellement par le Ministre chargé des marchés publics.	
8	Non-satisfaction d'au moins 75% de OUI des critères essentiels, soit 6 OUI.	



13.2 Critère essentiels

Les offres techniques seront évaluées selon le système binaire (oui/non) sur la base des critères suivants : (voir grille d'évaluation)

Critères essentiels		Critère d'évaluation
A	Le chiffre d'affaires supérieur à cinq (05) millions F CFA au cours des trois dernières années	OUI/NON
B	L'accès à une ligne de crédit ou autres ressources financières d'un montant d'au moins 10 millions F CFA	OUI/NON
C	La disponibilité des fournitures	OUI/NON
D	Délai d'exécution	OUI/NON
E	Références similaires	OUI/NON
F	Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) paraphé à chaque page et signé à la dernière	OUI/NON
G	Les Spécifications Techniques (ST) paraphées à chaque page et signé à la dernière	OUI/NON
H	La présentation de l'offre (reliure, lisibilité, intercalaire couleur et pagination)	OUI/NON

14. Attribution du marché

Les deux Maîtres d'Ouvrages attribuent le Marché au soumissionnaire dont l'offre aura été reconnue conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres, évaluée la moins-disante et ayant satisfait à tous les critères éliminatoires.

15. Durée de validité des offres

Les Soumissionnaires restent engagés par leurs offres pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à partir de la date limite fixée pour la remise des offres.

16. Renseignements complémentaires et dénonciations

16.1. Les renseignements complémentaires

Les renseignements complémentaires peuvent être obtenus aux heures ouvrables à la cellule des Marchés du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat, 1er étage, Immeuble BUCREP situé derrière le Centre Régional des Impôts Omnisports face à la Délégation Régionale des Marchés Publics du Centre.



16.2. Dénonciations

Les pratiques, faits ou actes de corruption et infractions assimilées devront être systématiquement signalés auprès de la Commission Nationale Anti-corruption (CONAC) répondant au numéro vert gratuit 1517 ou bien vouloir appeler le MINMAP ou envoyer un SMS aux numéros suivants : (+237) 673 20 57 25 et 699 37 07 48

Yaoundé, le 08 MAI 2025

COORDONNATEUR NATIONAL ADJOINT
DU RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE,
CO-MATRE D'OUVRAGE



M. MBIRANODJI André

COORDONNATEUR NATIONAL ADJOINT
DU RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT,
CO-MATRE D'OUVRAGE



Mme Bernadette MBARGA

Copie :

- MINMAP ;
- ARMP (pour publication au JDM) ;
- Les Maitres d'ouvrage;
- Président de la CSPM ;
- Affichage (pour information).



RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE
GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE
AND LIVESTOCK



4^{ème} RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT
4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY PROCEDURE
N°. ~~001~~.../ONIT/NC-4th GPHC/NC-GCAL/STB/2025 OF ~~08 MAI 2025~~.. RELATING TO
THE RENTING OF A CALL CENTER WITH A CAPACITY OF TWENTY-TWO (22)
STATIONS FOR POOLING THE MAIN ENUMERATION OF THE 4th GENERAL
POPULATION AND HOUSING CENSUS AND THE CORE MODULE OF THE GENERAL
CENSUS OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK.

1. Subject of the Invitation to Tender

As part of pooling the activities of the main enumeration of the Fourth General Population and Housing Census (4th GPHC) and the core module of the General Census of Agriculture and Livestock (GCAL), the NATIONAL Coordinators of the 4th GPHC and the GCAL, hereby launch an Invitation to Tender to rent a Call Center with a capacity of twenty-two (22) stations for the Fourth General Population and Housing Census and the General Census of Agriculture and Livestock.

2. Scope of services

Services covered by this contract consist of opening, by an economic operator, services required to run a Call Center with a capacity of twenty-two (22) stations for pooling the Main Enumeration of the Fourth General Population and Housing Census (4th GPHC) and the Core Module of the General Census of Agriculture and Livestock (GCAL).

3. Contract period

The maximum period allowed by the Contract Authorities for completing the services under this Invitation to Tender is two (02) months.

4. Estimated cost

The total estimated cost in CFA Francs is **twenty-five million (25,000,000), All Taxes Included.**

5. Participation and origin

Participation in this invitation to tender shall be open to companies incorporated under Cameroon law or any other consortium involving Cameroon economic operators with the legal, technical and financial capacity required to provide such services.

6. Funding

The services covered by this invitation to tender shall be funded from the budget for pooling activities of the main enumeration of the Fourth General of Population and Housing Census (4th GPHC) and the core module of the General Census of Agriculture and Livestock (GCAL) based on the following budget line: **61208B3.2 2021 financial year.**



7. Consultation of Tender Files

The file may be consulted during working hours at the Contracts/Procurement Unit of the 4th General Population and Housing Census, 1st floor, BUCREP building located behind the Regional Tax Centre at Omnisports, opposite the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre.

8. Acquisition of Tender Files

The Tender Files may be obtained during working hours from the Procurement Unit of the 4th General Population and Housing Census, 1st floor, BUCREP building located behind the Regional Tax Centre at Omnisports, in front of the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre, upon publication of this Invitation to Tender against payment of a non-refundable sum of forty-five thousand (45,000) CFA Francs to the separate account of ARMP, account number "10001 06860 33598800001 94 ", opened at a branch of the Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC).

9. Submission of tenders

Seven (7) copies of each tender in French or English, of which one (1) original and six (6) copies marked as such, should be sent in sealed envelopes to the Procurement Unit of the 4th General Population and Housing Census, 1st floor, BUCREP Building located behind the Regional Tax Centre at Omnisports, in front of the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre, no later than 12/06/2025 at 12..... local time and should bear the words:

OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY PROCEDURE
N°. 632/ONIT/NC-4thGPHC /NC-GCAL/STB/2025 OF 08 MAI 2023 RELATING TO THE
RENTING OF A CALL CENTER WITH A CAPACITY OF TWENTY-TWO (22) STATIONS
FOR POOLING THE MAIN ENUMERATION OF THE 4th GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS AND THE CORE MODULE OF THE GENERAL CENSUS OF
AGRICULTURE AND LIVESTOCK.

“TO BE OPENED ONLY DURING THE COUNTING SESSION”

10. Bid bond

Each bidder should attach to his administrative documents a bid bond issued by a first-class bank or a financial institution approved by the Ministry of Finance and listed in document 13 of the TF, failing which they shall be rejected. The original of the bid bond shall be in accordance with the TF model, whose amount shall be **five hundred thousand (500,000) CFA Francs** and will be valid for 120 working days from the deadline for submitting tenders.

11. Admissibility of tenders

The documents in the administrative file required should be produced in originals or in copies certified by the issuing service or an administrative authority (Governor, Senior Divisional Officer or Divisional Officer) in accordance with the stipulations of the Special Regulations on Invitation to Tenders (RPAO). They should be less than three (3) months old before the date of submitting tenders or should have been drawn up after the date of signature of the Invitation to Tender.

Any tender that does not comply with the requirements of this Invitation and the Tender Files shall be declared inadmissible. Moreover, the lack of a bid bond issued by a first-class bank approved by the Ministry of Finance or failure to comply with the models of the documents in the Tender Files shall result in the tender being rejected without appeal.

12. Place and date for opening tenders

Tenders shall be opened at once.

Administrative, technical and financial tenders shall be opened on 12/06/2025 at 12 o'clock, by the Special Tender Board placed at the National Coordination of the 4th General Population and Housing Census and the General Census of Agriculture and Livestock, as part of pooled activities in the meeting hall of BUCREP, 1st floor, BUCREP Building located behind the Regional Tax Centre

of Omnisports in front of the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre.
Only bidders or their duly authorised representatives with full knowledge of the file may attend the opening session.

13. Evaluation criteria

The scoring system for tenders shall be binary (yes/no) and shall be based on the criteria listed below and detailed in the RPAO.

13.1. Elimination criteria

The elimination criteria relate to compliance with the requirements of the TF, especially the documents that make up the administrative file, and the technical and financial capacity of the bidder. Thus, tenders falling under any of the following elimination criteria shall be declared inadmissible:

No.	Elimination criteria	
1	Lack of the original bid bond or the receipt issued by the deposits and consignments agency	
2	Lack or non-conformity of a document in the administrative file after a period of 48 hours granted by the Special Procurement Commission for the production of the said document, with the exception of the surety bond.	
3	Lack of a quantified unit price from the price list.	
4	False statement or falsified document.	
5	Lack of leaflets.	
6	Failure to meet at least one of the technical specifications at the end of the evaluation.	
	No	Name of supplies
	Technical specifications	
1	Set up of a bilingual interactive voice server	- Automatic assistance; - Writing and recording messages; - The script should be in French and English; - Waiting time management (music or commercial/institutional message), etc.; - Multi-language selection; - Accessibility 24/7; - Reachability with local telephone operators; - the interface for consulting messages submitted by ftp or HTTP systems; - extraction and production of statistical data and quantitative and qualitative indicators of the voice server; - Development of the voice server: caller reception, professional voice mail, call routing; - Coupling Call Center, short number; - Voice messaging; - Easily searchable statistics.
		- Sending messages to all local operators (MTN, ORANGE CAMEROON, CAMTEL, Nexttel); - Receive messages from all local operators (MTN, ORANGE CAMEROON, Nexttel, CAMTEL); - Personalisation of SENDER'S IDs; - Creation and management of "parent" accounts and sub-accounts; - Creation and management of users; - Manual or automatic distribution of SMS credit to users; - Sending simple messages (160 characters max) and long



	2	outgoing messages, accessible online	- messages (more than 160 characters); - Manual or automatic management (import from Excel, Txt, etc.) of contacts and export of data in Word, Excel, PDF and XML formats; - Credit order management; - Sending "simple", scheduled or periodic messages with acknowledgements of receipt; - Archiving of sent messages; - Multi-criteria statistics on the sending of messages (by status, by users, by date, ...); - Advanced and flexible administration of the platform; - Statistics management; - Extraction and production of statistical data and quantitative and qualitative indicators from the SMS Server; - Set up for sending (Bulk SMS, SMS MT) and receiving messages (SMS MO=Pull SMS).
			Supply of 250,000 messages
	3	Set up of a CRM (COS reporting system	- Coding of calls (object of call, geographical location, type, language, date etc.); - Recording of complaints/grievances; - Real-time reporting (calls handled, calls transferred); - Consultation of statistics in real time; - Follow-up and monitoring of activity in real time; - Reporting and statistics; - User handbook; - Module for the feedback of callers' files; - User management (administration, supervision, password management).
	4	Deployment of Call Center management software	- Management of Call Center agents; - Supervisor management; - Real-time performance statistics per agent; - Real time queue status; - Management of at least 50 calls simultaneously from the short number; - Agent status (available, on break, on line, etc.); - Quality of service indicators (ratio of calls lost / presented), by queue and by agent; - Deferred quality control; - Queue management; - Number of people in the queue and average waiting time; - Management of agent allocation in queues (hot adjustment of resources); - Reporting and statistics; - Agent time ratio; - Ratio of service quality objectives achieved (incoming calls / lost calls / answered calls); - Traffic evolution per day, per time slot, per queue and per agent; - Queue management process, interaction with pre-qualification voice server, call redirection, etc.
		Create a short number	- Green number; - 4-digit short number of type 8XXX; - Minimum 50 simultaneous incoming calls;



			- Accessibility to CAMTEL, Orange, MTN, Nextel networks.
6	Call Center		- Setting up 10 Stations; - Compatible with tablets and mobile devices; - Integrated HD webphone with character support; - Integrated online chat; - Variety of reports; - Remote agents.
7	Training		- Bilingual tele operators (French & English); - Supervisors.
8	Assistance		- (2 Months); - Two shifts per day from 7am to 9pm.
9	Configuration and various services		- Implementation of the 4-digit short number 8XXX; - drafting of the charter for the reception of users of the service and for outgoing calls; - message base to be set up in the voice server and the voice mail box; - Implementation and configuration of Call Center resources on the platform; - Design of the architecture of the voice scenario; - Development of the voice server flowchart; - Writing and recording the voice message database; - Training; - Post-start-up support by the service provider's business experts; Maintenance of the system set up: Voice server, SMS server; - Functional tests by module and overall.
10	Kits per agent station		- Full computer with a Call Center software; - Telephone handset.
11	Office furniture		- Work tables for 10 Stations; - Comfortable seats.
12	Hall		- Hall connected to the electrical network and air-conditioned.
7	Presence of defaulting companies on the list drawn up annually by the Minister in charge of public contracts.		
8	Non-satisfaction of at least 75% of the essential criteria, i.e. 6 YES votes..		

13.2 Essential criteria

Technical tenders shall be evaluated according to the binary system (yes/no) on the basis of the following criteria: (see evaluation grid)

	Essential criteria	Criteria of evaluation
A	Turnover above five (05) million CFA F over the last three years	
B	Access to a credit line or other financial resources of at least 10 million CFA F	YES or NO
C	Availability of supplies	YES or NO
D	Completion date	YES or NO
E	Similar references	YES or NO

F	The Special Administrative Terms and Conditions (CCAP) initialled on each page and signed on the last page	YES or NO
G	The technical specifications (TS) initialled on each page and signed on the last page	YES or NO
H	Presentation of the tender (binding, legibility, colour divider and page numbering)	YES or NO

14. Contract award

The two Contracting Authorities shall award the Contract to the bidder whose tender has been found to be substantially compliant with the Tender File, to be the lowest evaluated tender, and to have met all the eligibility criteria.

15. Validity period of tenders

Bidders shall remain bound by their tenders for a period of ninety (90) working days from the deadline for submitting tenders.

16. Additional information and denunciations

16.1. Additional information

The file may be consulted during working hours at the Procurement Unit of the 4th General Population and Housing Census, 1st floor, BUCREP building located behind the Regional Tax Centre at Omnisports, opposite the Regional Delegation of Public Contracts for the Centre.

16.2. Denunciations

Corruption practices, acts of corruption and similar offences should be systematically reported to the National Anti-Corruption Commission (CONAC) by calling the free phone number 1517, by calling MINMAP, or by sending a SMS to the following phone numbers: (+237) 673 20 57 25 and 699 37 07 48

Yaoundé,

08 MAI 2025

**NATIONAL COORDINATOR OF THE GENERAL
CENSUS OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK,
CO-CONTRACTING AUTHORITY**


André MBAIRANODJI

**NATIONAL COORDINATOR OF THE 4th
GENERAL POPULATION AND HOUSING
CENSUS, CO-CONTRACTING AUTHORITY**


Mme Bernadette MBARGA

Copies:

- MINMAP
- ARMP (to be published in the JDM);
- Contracting Authority
- President of the STB
- Display (information)