



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



4ème RECHERCHEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT
4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE
D'URGENCE N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025
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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT
GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

Table des matières

		Page
Pièce N°1	Lettre d'invitation à soumissionner	3
Pièce N°2	Avis d'Appel d'Offres (AAO)	4
Pièce N°3	Règlement Général de l'Appel d'Offres (RGAO)	20
Pièce N°4	Règlement Particulier de l'Appel d'Offres (RPAO)	39
Pièce N°5	Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)	48
Pièce N°6	Descriptif de la fourniture	59
Pièce N°7	Cadre du bordereau des prix unitaires et forfaitaires	63
Pièce N°8	Cadre du détail estimatif	65
Pièce N°9	Cadre du sous détail des prix unitaires	67
Pièce N°10	Modèle de Marchés	69
Pièce N°11	Modèles des pièces à utiliser par le Soumissionnaire	73
Pièce N°12	Grille d'évaluation	79
Pièce N°13	Liste des établissements bancaires et organismes financiers autorisés à émettre des cautions dans le cadre des Marchés Publics	81



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



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

**Pièce N° 1 : Lettre d'invitation à soumissionner
(Sans objet)**



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4^{ème} RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N° 2 : Avis d'Appel d'Offres (AAO)

**AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°...../AONO/CN-4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU..... 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 à heures, heure locale et devra porter la mention :

AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°...../AONO/CN-4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 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 originaux 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 2025 à 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
	01	Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	<ul style="list-style-type: none"> - 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 appellants, messagerie vocale professionnelle, routage d'appels ; - Couplage call center, numéro court ; - Messagerie vocale ; - Statistiques facilement consultables.
		Création d'un compte de gestion SMS entrants et sortants, accessible en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - 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) ;

	02	<ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>Approvisionnement de 250 000 SMS</p>
	03	<p>Mise en place d'un CRM de reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Déploiement d'un logiciel de gestion des appels au call center</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des agents du call center ; - Gestion du superviseur ; - Statistiques de performance par agent en temps réel ; - Etat des files d'attentes 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	<p>Mise en place d'un numéro court</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - Téléopérateurs bilingue (Français et Anglais) - Superviseurs.
08	Accompagnement		<ul style="list-style-type: none"> - (deux (02) Mois) ; - Deux vacations par jour répartie de 7h à 21h.
09	Configuration et services diverses		<ul style="list-style-type: none"> - 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 boite 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		<ul style="list-style-type: none"> - ordinateur complet doté de logiciel de call center ; - combiné téléphonique.
11	Mobilier de bureau		<ul style="list-style-type: none"> - tables de travail pour 10 Postes ; - chaises confortables.
12	Salle		<ul style="list-style-type: none"> - 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 _____

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

M. MBAIRANODJI André

**COORDONNATEUR NATIONAL ADJOINT
DU 4^{ème} RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT,
CO-MAITRE D'OUVRAGE**

Mme Bernadette MBARGA

Copies :

- *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



4ème RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT

4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

**CONTRACTING AUTHORITIES: THE NATIONAL COORDINATOR OF
THE 4th GPHC AND THE NATIONAL COORDINATOR OF THE GCAL**

SPECIAL TENDER BOARD

**OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY
PROCEDURE No. 002/ONIT/NC-4th GPHC/NC-GCAL/STB/2025 OF
08/05/2025 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.**

FUNDING: Pooling budget of the 4th GPHC-GCAL

Allocation: 61208B3.2

Financial year: 2021

Document No 2: Invitation to Tender (ONIT)

**OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY PROCEDURE
N°...../ONIT/NC-4th GPHC/NC-GCAL/STB/2025 OF 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 2025 at local time and should bear the words:

**OPEN NATIONAL INVITATION TO TENDER IN EMERGENCY PROCEDURE
N°...../ONIT/NC-4thGPHC /NC-GCAL/STB/2025 OF 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 2025 at 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.													
	Failure to meet at least one of the technical specifications at the end of the evaluation.													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th><th>Name of supplies</th><th>Technical specifications</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Set up of a bilingual interactive voice server</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 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. </td></tr> <tr> <td>6</td><td>Creation of a management account for incoming and outgoing messages, accessible online</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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). </td></tr> <tr> <td></td><td></td><td>Supply of 250,000 messages</td></tr> </tbody> </table>		No	Name of supplies	Technical specifications	1	Set up of a bilingual interactive voice server	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	6	Creation of a management account for incoming and outgoing messages, accessible online	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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
No	Name of supplies	Technical specifications												
1	Set up of a bilingual interactive voice server	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 												
6	Creation of a management account for incoming and outgoing messages, accessible online	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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												

		Set up of a CRM (COS reporting system	<ul style="list-style-type: none"> - 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).
3			<ul style="list-style-type: none"> - 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.
4		Deployment of Call Center management software	<ul style="list-style-type: none"> - Green number; - 4-digit short number of type 8XXX; - Minimum 50 simultaneous incoming calls; - Accessibility to CAMTEL, Orange, MTN, Nextel networks.
5		Create a short number	<ul style="list-style-type: none"> - Setting up 10 Stations; - Compatible with tablets and mobile devices; - Integrated HD webphone with character support; - Integrated online chat; - Variety of reports; - Remote agents.
6		Call Center	<ul style="list-style-type: none"> - Bilingual tele operators (French & English); - Supervisors.
7		Training	<ul style="list-style-type: none"> - (2 Months); - Two shifts per day from 7am to 9pm.
8		Assistance	<ul style="list-style-type: none"> - 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
		Configuration and various services	

	9	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Maintenance of the system set up: Voice server, SMS server;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Functional tests by module and overall.
	10	<ul style="list-style-type: none"> - Full computer with a Call Center software; - Telephone handset.
	11	<ul style="list-style-type: none"> - Work tables for 10 Stations; - Comfortable seats.
	12	<ul style="list-style-type: none"> - 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, _____

**THE NATIONAL CORDINATOR OF THE
GENERAL CENSUS OF AGRICULTURE
AND LIVESTOCK,
CONTRACTING AUTHORITY**

**THE NATIONAL CORDINATOR OF 4th
GENERAL POPULATION AND HOUSING
CENSUS,
CONTRACTING AUTHORITY**

M. MBAIRANODJI André

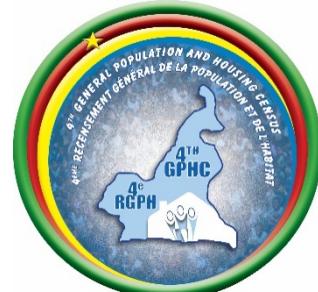
Mrs. Bernadette MBARGA

Copies:

- *ARMP (to be published to the JDM);*
- *The Contracting authorities;*
- *President of the SPC;*
- *Display (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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4^{ème} RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°3 : Règlement Général de l'Appel d'Offres (RGAO)

1.	Introduction
2.	Eclaircissements, modifications apportés au DAO et recours
3.	Etablissement des propositions
	Proposition technique
	Proposition financière
4.	Soumission, réception et ouverture des propositions
5.	Evaluation des propositions
	Généralités
	Evaluation des Propositions techniques
	Ouverture et évaluation des Propositions financières et recours
6.	Négociations
7.	Attribution du Contrat
8.	Publication des résultats d'attribution et recours
9.	Confidentialité
10.	Signature du marché
11.	Cautionnement définitif

Règlement Général de l'Appel d'Offres (RGAO)

1. Généralités

1.1. L'Autorité Contractante sélectionne un Prestataire parmi les candidats dont les noms figurent sur la Lettre d'invitation, 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 aux Maîtres 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. Les Maîtres d'Ouvrage fournissent les informations spécifiées dans les Termes de Référence, aide le Prestataire à obtenir les licences et permis nécessaires à la prestation des services, et fournissent 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 aux Maîtres d'Ouvrage ne sont pas considérés comme des coûts directs de la mission et ne sont donc pas remboursables ; et que

ii. L'Autorité Contractante n'est nullement tenue d'accepter l'une quelconque des 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 des Maîtres 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 ne doivent pas être engagés pour des missions qui seraient incompatibles avec leurs obligations présentes ou passées envers d'autres Maîtres d'Ouvrage ou qui risqueraient de les mettre dans l'impossibilité d'exécuter leur tâche au mieux des intérêts des Maîtres d'Ouvrage.

1.7.1. Sans préjudice du caractère général de cette règle, les Prestataires ne sont pas engagés dans les circonstances stipulées ci-après :

a. Aucune entreprise engagée par l'Autorité contractante 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 leur 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 appartiendra exclusivement aux Maîtres 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. L'Autorité Contractante exige des soumissionnaires et de ses 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, l'Autorité Contractante :

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 "manœuvres 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 l'Autorité Contractante 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 à des agents en rapport avec la présente proposition, et l'exécution du contrat s'il est attribué au candidat, comme demandé sur le formulaire de proposition financière (lettre de soumission).

1.10. Les candidats ne doivent pas avoir été déclarés exclus de toutes attributions de contrats pour corruption ou manœuvres frauduleuses.

2. Eclaircissements, modifications apportées 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 à l'adresse de l'Autorité Contractante avec copie aux Maîtres d'Ouvrage figurant sur le RPAO. L'Autorité Contractante donne sa réponse par courrier, télécopie ou courrier électronique à tous les candidats destinataires de la lettre d'invitation et envoie des copies de la réponse (en y joignant une explication de la demande 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, l'Autorité Contractante 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. L'Autorité Contractante avec copie aux Maîtres 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 y 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 de l'Autorité Contractante.

2.4. Le recours doit être adressé au Comité chargé de l'Examen des Recours avec copies à l'Autorité Contractante, à l'organisme chargé de la régulation des marchés publics et au Président de la Commission. Il doit parvenir au plus tard Cinq (05) jours avant la date d'ouverture des offres.

2.5. L'Autorité Contractante 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. Etablissement des propositions

3.1. Les candidats sont tenus de soumettre une proposition rédigée dans la (les) langue(s) spécifiée(s) dans le RPAO.

Proposition technique

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 de l'Autorité Contractante, 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 ou 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 (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 ;
- ii. Toutes les observations ou suggestions éventuelles sur les Termes de référence et les données, services et installations devant être fournis par l'Autorité Contractante (Tableau 4C) ;
- iii. Un descriptif de la méthodologie et du plan de travail proposés pour accomplir la mission (Tableau 4D) ;
- iv. 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) ;
- 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 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) ;
- 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 sociale), 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. L'Autorité Contractante en rapport avec le Maître d'Ouvrage a.i 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 (les) signataire(s) des propositions.

4.2. Un représentant habilité du candidat doit parapheer 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 ensuite 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 DE DEPOUILLEMENT ”.

4.5. La Caution de Soumission peut être saisie :

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

b. Si, le soumissionnaire retenu :

i. manque à son obligation de souscrire le marché, ou

ii. manque à son obligation de fournir le cautionnement définitif en application de l'article 11 du RGAO ;

iii. refuse de recevoir notification du marché

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. 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. Evaluation 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 de l'Autorité Contractante vue de l'attribution d'un marché, pourra entraîner le rejet de son offre.

Evaluation 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, l'Autorité Contractante avise les candidats dont les propositions n'ont pas obtenu la note de qualification 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. L'Autorité Contractante 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. L'Autorité Contractante dresse 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 au Comité chargé de l'Examen des Recours avec copies à l'organisme chargé de la régulation des Marchés Publics et aux Maîtres 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 reçoit un score financier (Sf) de 100 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 comme potentiel attributaire).

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 sont rejetées. En cas de sélection au moindre coût, l'Autorité Contractante retient la proposition la moins disante (« prix évalué ») parmi celles qui ont obtenu le score technique minimum requis. Dans les deux cas, le Consultant sélectionné est invité à des négociations.

6. Négociations

6.1. Les négociations auront lieu à l'adresse indiquée dans le RPAO, entre l'Autorité Contractante et/ou les Maîtres d'Ouvrage et le candidat dont la proposition est retenue, l'objectif étant de parvenir à un accord sur tous les points et de signer 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. L'Autorité Contractante et/ou les Maîtres 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 informations que les Maîtres d'Ouvrage doivent 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, l'Autorité Contractante entend négocier le contrat sur la base des experts dont le nom figure dans la proposition. Préalablement à la négociation du contrat, l'Autorité Contractante 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, l'Autorité Contractante et le candidat parapent le contrat convenu. Si les négociations échouent, l'Autorité Contractante invite le Candidat dont la proposition a été classée en deuxième position à des négociations.

7. Attribution du contrat

7.1 Une fois les négociations menées à bien, L'Autorité Contractante 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. L'Autorité Contractante communique à tout soumissionnaire ou administration concernée, 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. L’Autorité Contractante est tenue 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 au Comité chargé de l’Examen des Recours avec copies à l’organisme chargé de la régulation des Marchés Publics et aux Maîtres d’Ouvrage 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

10.2. Après publication des résultats, le Maître d’Ouvrage ou le Maître d’Ouvrage Délégué dispose d’un délai de cinq (05) jours ouvrables pour la signature du marché à compter de la date de souscription du projet de marché 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 l’Autorité Contractante le prestataire fournira aux Maîtres 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 des Maîtres 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 contrat.



RECHERCHE GÉNÉRALE DE
L'AGRICULTURE ET DE
L'ELEVAGE
GENERAL CENSUS OF
AGRICULTURE AND LIVESTOCK



4ème RECHERCHE GÉNÉRALE DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT
4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GÉNÉRAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°4 : Règlement Particulier de l'Appel d'Offres (RPAO)

Réf. RPA C	Généralités			
	<p>Objet : Les Coordonnateurs Nationaux du 4^{ème} RGPH et du RGAE lancent un Appel d'Offres National Ouvert en Procédure d'urgence relatif à la location d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes au profit du 4^{ème} 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)</p> <p>Noms et adresses des Maitres d'Ouvrage : Le Coordonnateur National du 4^{ème} RGPH, BP 12932 Tel : (237) 222 20 30 71 et Le Coordonnateur National du RGAE</p> <p>Référence de l'Appel d'Offres : APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N°002/AONO/CN-4^{ème} RGPH /CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025</p> <p>APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N°002/AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.</p>			
1.1.	<p>Délai d'exécution Le délai maximum prévu par les Maîtres d'Ouvrage pour l'exécution des services objet du présent Appel d'Offres est de deux (02) mois.</p>			
2.1	<p>Source de financement : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE, Les prestations sont financées par le Budget Mutualisation 4^{ème} RGPH-RGAE exercice 2021, sur la ligne d'imputation budgétaire 61208B3.2.</p> <p>Nom du projet : LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES au profit de la mutualisation du dénombrement principal du 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat et du module de base du Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage.</p>			
4.1	Liste des candidats pré qualifiés : Sans objet			
4.2.	Critères			
5.1	Critères de provenance des fournitures : Sans objet.			
6.1	<p>Qualification du Soumissionnaire : 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 matériel.</p>			
	Critères de provenance des fournitures : Sans objet.			
6.1.	CRITERES Critères éliminatoires Les principaux critères éliminatoires sont :			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>N°</th><th>Critères éliminatoires</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Absence de l'original de la caution de soumission ou de la quittance délivrée par l'organisme chargé des dépôts et consignations.</td></tr> </tbody> </table>	N°	Critères éliminatoires	1
N°	Critères éliminatoires			
1	Absence de l'original de la caution de soumission ou de la quittance délivrée par l'organisme chargé des dépôts et consignations.			

	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.															
	Non satisfaction d'au moins une des spécifications techniques à l'issue de l'évaluation.																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>N °</th><th>Nom des Fournitures</th><th>Spécification techniques</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td><td>Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - 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), etc ; - 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. </td></tr> <tr> <td>6</td><td>02</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Crédit et gestion des comptes « mères » et sous comptes ; - Crédit 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). </td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2">Approvisionnement de 250 000 SMS</td></tr> <tr> <td></td><td colspan="2"></td></tr> </tbody> </table>	N °	Nom des Fournitures	Spécification techniques	01	Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	<ul style="list-style-type: none"> - 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), etc ; - 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. 	6	02	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Crédit et gestion des comptes « mères » et sous comptes ; - Crédit 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				
N °	Nom des Fournitures	Spécification techniques															
01	Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	<ul style="list-style-type: none"> - 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), etc ; - 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. 															
6	02	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Crédit et gestion des comptes « mères » et sous comptes ; - Crédit 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																

				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		<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des agents du call center ; - Gestion du superviseur ; - Statistiques de performance par agent en temps réel ; - Etat des files d'attentes 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 / présents), 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		<ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - Téléopérateurs bilingue (Français & Anglais) ; - Superviseurs.
	08	Accompagnement		<ul style="list-style-type: none"> - (deux (02) Mois) ; - Deux vacations par jour répartie de 7h à 21h.
	09	Configuration et services diverses		<ul style="list-style-type: none"> - 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

				<ul style="list-style-type: none"> - 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		<ul style="list-style-type: none"> - ordinateur complet doté de logiciel de call center ; - combiné téléphonique. 	
	11	Mobilier de bureau		<ul style="list-style-type: none"> - tables de travail pour 10 Postes - chaises confortables 	
	12	Salle		<ul style="list-style-type: none"> - 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.	

Critères essentiels

Les critères relatifs à l'évaluation des candidats, porteront sur :

Critères		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

Cas de groupement de Fournisseurs :

Les soumissions présentées par deux ou plusieurs fournisseurs groupés doivent satisfaire aux conditions suivantes :

- 6.2
 - L'offre unique présentée par le groupement devra inclure tous les renseignements énumérés à l'article 5.1 ci-dessus. Parmi ceux-ci, chaque membre du groupement est tenu de produire ses références propres et ses chiffres d'affaires récents ;
 - Une copie de l'accord de groupement ainsi que sa nature (conjoint ou solidaire) doivent être jointes à l'offre ;

	<p>-La copie de l'acte désignant le mandataire du groupement habileté à représenter l'ensemble des entreprises doit être jointe à l'offre.</p>
1.1.	<p>Langue de l'offre : L'offre sera rédigée en français ou en anglais.</p>
12.1	<p>La liste des documents sur la qualification visée à l'article 12 du RGAO devra être complétée et regroupée en trois volumes insérés respectivement dans des enveloppes intérieures et détaillée comme suit :</p>
1.11	<p>Enveloppe A- V-1 Volume A : <u>Dossier Administratif</u>. Le dossier administratif contiendra les pièces suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Une déclaration d'intention de soumissionner conforme au modèle joint en annexe ; b. L'accord de groupement, le cas échéant ; c. Le pouvoir de signature, le cas échéant ; d. L'original du cautionnement provisoire conforme au modèle du DAO ayant un délai de validité de 120 jours à compter de la date limite de remise des offres et d'un montant de cinq cent mille (500 000) Francs CFA ; e. Une attestation de non faillite délivrée par les Greffes du Tribunal de Première Instance du domicile du soumissionnaire (original) ; f. Une attestation de non redevance fiscale datant de moins de 3 mois (copie certifiée par les services compétents) ; g. La quittance d'achat du dossier d'Appel d'Offres, d'un montant de quarante-cinq mille (45 000) FCFA pour chacun des lots au compte spécial de l'ARMP « 10001 06860 33598800001 94 » ouvert auprès d'une agence de la BICEC ; h. Une attestation de soumission délivrée par la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale CNPS certifiant que le soumissionnaire a satisfait à ses obligations vis-à-vis de la dite caisse (original) ; i. Une attestation de non exclusion des Marchés Publics délivrée par le Directeur Général de l'ARMP ; j. Une attestation de domiciliation bancaire du soumissionnaire (original) ; k. Les pouvoirs conformes dans le cas où le soumissionnaire agirait comme mandataire d'un groupement (original), ainsi que la copie de l'accord de groupement. Chaque membre du groupement doit présenter un dossier administratif complet, les pièces 4 et 7 étant uniquement présentées par le mandataire du groupement. <p>NB :1- Toutes les pièces doivent être datées de moins de trois (03) mois. 2- Les différentes parties d'un même dossier doivent obligatoirement être séparées par des intercalaires de couleur aussi bien dans l'original que dans les copies, de manière à faciliter son examen.</p> <p>En cas de groupement chaque membre du groupement doit présenter un dossier administratif complet, la pièce et f étant uniquement présentés par le mandataire du groupement.</p> <p>Enveloppe B-Volume 2 : Offre technique</p> <p>b.1.Les renseignements sur les qualifications</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présentation de l'offre avec reliure, sommaire et pièces classées dans l'ordre et séparées par des intercalaires de couleur ; - La production d'au moins deux (02) références du fournisseur dans l'exécution des marchés de fournitures au cours des cinq (05) années antérieures ainsi que les documents justificatifs (copies des premières et dernières pages des marchés ou Lettres-commandes enregistrés, copie des Procès-verbaux de réception provisoire dûment signés par les Maîtres d'Ouvrage ;

	<p>b.2. Propositions techniques</p> <p>Les propositions techniques devront être conformes aux spécifications techniques du matériel décrit et la description du matériel illustrée par des prospectus.</p> <p>b.3. Le délai d'exécution.</p> <p>Le délai maximum est de deux mois (02).</p> <p>b.4. Les preuves d'acceptations des conditions du marché</p> <p>Le soumissionnaire remettra les copies dûment paraphées des documents à caractères administratif et technique régissant le marché, à savoir :</p> <p>a) Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) ;</p> <p>b) Les Spécifications Techniques (ST).</p> <p>Une Note technique inférieure à 80% entraîne l'élimination du Soumissionnaire.</p> <p>Enveloppe C-Volume 3 : Offre financière</p> <p>La proposition financière contiendra les pièces suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La soumission proprement dite en original, timbrée, datée et signée, conforme au modèle joint, arrêtant l'offre financière en FCFA TTC et donnant également la décomposition entre d'une part, le montant hors taxes de l'offre et d'autre part, les taxes (comprenant la TVA) ; 2) Le bordereau des prix unitaires et/ou forfaitaires, paraphé à chaque page, daté et signé dûment rempli ; 3) Le détail quantitatif et estimatif daté et signé dûment rempli ; 4) Le sous détail des prix unitaires et/ou la décomposition des prix forfaitaires. <p>Les Soumissionnaires utiliseront à cet effet les pièces et modèles prévus dans le Dossier d'Appel d'Offres, sous réserve des dispositions de l'Article 19.2 du RGA concernant les autres formes possibles de caution de soumission.</p> <p>NB : Les différentes parties d'un même dossier seront séparées par les intercalaires en couleur aussi bien dans l'original que dans les copies, de manière à faciliter son examen.</p>
Prix et monnaie de l'offre	
13.1	<p>Les prix du marché sont réputés fermes et nonrévisables</p> <p>Les prix proposés par les fournisseurs seront indiqués comme requis dans les modèles de bordereau des prix et de sous-détail fournis en annexe.</p> <p>Les prix proposés dans les formulaires de sous-détail seront présentés ainsi qu'il suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le prix hors taxe des fournitures au niveau local ; - Les taxes sur les ventes et autres taxes perçues sur les fournitures qui seront dues en cas d'attribution du marché ; - Le prix des transports intérieurs, assurance et autres services locaux afférents à la livraison des fournitures jusqu'à leur destination finale dans les services des Maîtres d'Ouvrage
13.2	<ul style="list-style-type: none"> - Les prix du marché sont fermes et non révisables.
15.2 et	Les prix de l'offre seront libellés en Francs CFA. Les soumissionnaires voudront bien indiquer et appliquer les taux de change en vigueur pour d'éventuelles conversions de prix dans la monnaie nationale de l'Autorité Contractante.
19.1	<p>Préparation et dépôt des offres</p> <p>Montant du cautionnement de soumission : cinq mille (500 000) Francs CFA.</p>

20.1	Période de validité des offres :
	La période de validité des offres est de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires à partir de la date limite de dépôt des offres.
22.1	<p>Nombre de copies de l'offre qui doivent être remplies et envoyées :</p> <p>Les offres seront établies en sept (07) exemplaires dont l'original et six (06) copies marquées comme tels, et rédigées en français ou en anglais. Elles devront être chiffrées en francs CFA et faire ressortir les montants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - hors taxes(HT) <p>toutes taxes comprises(TTC)</p> <p>Tenir compte de l'exemplaire à transmettre à l'organisme chargé de la Régulation des Marchés Publics à l'issue de la séance d'ouverture des plis au plus tard 72 heures</p>
22.2	<p>Adresse des Maîtres d'Ouvrage à utiliser pour l'envoi des offres :</p> <p>4^{ème} RGPH BP 12932 YAOUNDE CAMEROUN N°002/AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025</p>
23.1	<p>Date et heure limites de dépôt des offres :</p> <p>Les offres doivent être déposées 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 12/06/2025 2025 à 12 heures, heure locale et revêtue de la mention :</p> <p>AVIS D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE N°002/AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.</p> <p>« A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT»</p>
26.1	<p>Lieu, date et heure de l'ouverture des plis :</p> <p>L'ouverture des plis administratifs, techniques et financiers aura lieu à la salle de conférence du BUCREP située 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 12/06/2025 2025 à 13 heures, heure locale.</p>
43.1 et 43.2	<p>Attribution du marché</p> <p>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 et évaluée la moins-disante et ayant satisfait à tous les critères éliminatoires.</p>



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



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°5 : Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Table des matières

		Pages
CHAPITRE I : GENERALITES		
Article 1	Objet du marché	49
Article 2	Procédure de passation du marché	49
Article 3	Définitions et attributions	49
Article 4	Langue, loi et règlementation applicables.....	50
Article 5	Normes	50
Article 6	Pièces constitutives du marché	50
Article 7	Textes généraux applicables.....	50
Article 8	Communication	51
Article 9	Ordre de service	51
Article 10	Matériel et personnel du fournisseur.....	52
CHAPITRE II CLAUSES FINANCIERES		
Article 11	Garanties et cautions	52
Article 12	Montant du marché	52
Article 13	Lieu et mode de paiement	53
Article 14	Variation des prix	53
Article 15	Avance de démarrage	53
Article 16	Paiement des prestations	53
Article 17	Intérêts moratoires	53
Article 18	Pénalités	53
Article 19	Régime fiscal et douanier	53
Article 20	Timbres et enregistrement des marchés	54
CHAPITRE III : EXECUTION DES PRESTATIONS		
Article 21	Brevet	54
Article 22	Lieu et délais d'exécution	54
Article 23	Rôles et responsabilités du fournisseur	54
Article 24	Transport et assurances	54
Article 25	Essais et services connexes	54
Article 26	Continuité du service	54
CHAPITRE IV DE LA RECEPTION		
Article 27	Commission de réception	54
CHAPITRE V : DISPOSITIONS DIVERSES		
Article 28	Résiliation du marché	54
Article 29	Cas de force majeure	55
Article 30	Différends et litiges	55
Article 31	Edition et diffusion du présent marché	55
Article 32	Actes de corruption.....	55
Article 33 et dernier	Entrée en vigueur du marché	55

CHAPITRE I : GENERALITES

Article 1 : Objet du marché

1.1 Objet du marché

Le présent contrat a pour objet **la location 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) suivant les caractéristiques définies dans les spécifications techniques et les quantités définies dans le devis estimatif.

1.2 Consistance des prestations

Les prestations, objet du présent marché consistent en la location d'un call center auprès d'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).

Article 2 : Procédure de passation du marché

Le présent marché est passé après Appel d'Offres National Ouvert en procédure d'urgence N°...../AONO/CN-4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 2025

Article 3 : Définitions et attributions

3.1. Définitions générales

L'Autorité Contractante est le Maitre d'Ouvrage du 4^{ème} RGPH et le Maitre d'Ouvrage du RGAE. A ce titre, ils assurent le bon fonctionnement et le contrôle des Marchés Publics ;

Les Maitres d'Ouvrage sont : Le Coordonnateur National du 4^{ème} RGPH et le Coordonnateur National du RGAE. Ils représentent les administrations bénéficiaires des prestations ;

-Le Chef de Service du Marché : est le chef des services Administratifs, financiers, comptables et des marchés du 4^{ème} RGPH et du RGAE. Il veille au respect des Clauses Administratives, Techniques et Financières et des délais contractuels. Il arrête toutes les dispositions technico-financières et représente les Maitres d'Ouvrage auprès des instances compétentes d'arbitrage des litiges.

-L'Ingénieur du Marché : est le chef des services techniques du 4^{ème} RGPH et le chef des services techniques du RGAE. Il est chargé du suivi de l'exécution du marché. Il apprécie, décide et donne les instructions n'entrant aucune incidence financière. Il rend compte au Chef de service du marché.

- Le Fournisseur est

3.2. Nantissement

En vue de l'application du régime de nantissement institué par le décret N°2018/366 du 20 juin 2018 portant Code des Marchés Publics, sont désignés comme :

- L'autorité chargée de la liquidation et de l'ordonnancement des dépenses est **Le, Coordonnateur National du 4^{ème} RGPH et Le Coordonnateur National du RGAE** ;
- Le responsable chargé du paiement est **le Régisseur du compte de la mutualisation** ;
- Le responsable compétent pour fournir les renseignements au titre de l'exécution du présent Marché est le **Coordonnateur National du 4^{ème} RGPH et le Coordonnateur National du RGAE** ;

- L'autorité chargée de l'ordonnancement des paiements est : **Le Coordonnateur National du 4ème RGPH et le Coordonnateur National du RGAE.**

Article 4 : Langue, lois et règlements applicables

- 4.1. La langue utilisée est le Français ou l'Anglais.
- 4.2. Le Fournisseur s'engage à observer les lois, règlements, en vigueur en République du Cameroun et ce, aussi bien dans sa propre organisation que dans la réalisation du Marché. Si, 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 Normes

5.1 Les fournitures livrées en exécution du présent marché seront conformes aux normes fixées dans les Spécifications Techniques et quand aucune norme applicable n'est mentionnée, à la norme faisant autorité en la matière et applicable au Cameroun ; cette norme sera la norme la plus récemment approuvée par l'autorité compétente.

5.2. Le Fournisseur étudiera, exécutera et garantira les fournitures et prestations du présent marché en prenant en considération la meilleure pratique de réalisation au Cameroun pour des opérations de technologie similaire.

Article 6 : Pièces constitutives du marché

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

1. la lettre de soumission ou l'acte d'engagement ;
2. la soumission du Fournisseur et ses annexes dans toutes les dispositions non contraires au Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et au Cahier des Spécifications Techniques (ST) ci-dessous visés ;
3. le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP);
4. les Spécifications Techniques (ST)
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 fournitures mis en vigueur par arrêté N° 033 du 13 février 2007 ;
7. le ou les cahiers des Clauses Techniques Générales (CCTG) applicables aux prestations faisant l'objet du marché.

Article 7 : Textes généraux applicables

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

1. La loi N° 2017/010 du 12 juillet 2017 portant statut général des entreprises publiques ;
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 n°2001/048 du 23 février 2001 portant création, organisation et fonctionnement de l’Agence de Régulation des Marchés Publics (ARMP) et ses modifications subséquentes ;
5. Le décret n°2003/651/PM du 16 avril 2003 fixant les modalités d’application du régime fiscal et douanier des Marchés Publics ;
6. Le décret n° 2008/376 du 12 novembre 2008 portant organisation administrative de la République du Cameroun ;
7. Le décret N°2012/075 du 08 Mars 2012 portant organisation du Ministère des Marchés Publics, en ses dispositions non contraires au Décret N°2018/366 portant Code des Marchés Publics ;
8. Le décret N°2018/366 du 20 juin 2018 portant Code des Marchés Publics ;
9. L’Arrêté N°093/CAB/PM du Novembre 2002 fixant les montants de la caution de soumission et des frais d’achats des Dossiers d’Appel d’Offres ;
10. L’arrêté n°033/CAB/PM du 13 février 2007 mettant en vigueur les Cahiers des Clauses Administratives Générales (CCAG) applicable aux marchés publics ;
11. L’Arrêté N°207/A/MINMAP du 03 juillet 2018 portant création des Commissions Interne de Passation des Marchés Publics auprès des Départements Ministériels et certaines Administrations Publiques ;
12. La circulaire N°002/CAB/PM du 31 Janvier 2011 portant sur l’amélioration de la performance du système des marchés publics ;
13. La circulaire N°00001/PR/MINMAP/CAB du 25 avril 2022 relative à l’application du Code des Marchés Publics ;
14. La circulaire N° 00013995/C/MINFI DU 31 décembre 2024, portant instructions relatives à l’exécution, au suivi et au contrôle de l’Exécution du budget de l’Etat, des Organismes subventionnés pour l’Exercice 2025 ;
15. Les normes en vigueur.

D’autres textes spécifiques au domaine concerné par le marché.

Article 8 : Communication

8.1. Toutes communications au titre du présent marché sont écrites et les notifications faites aux adresses ci-après :

- a. Dans le cas où le Fournisseur est le destinataire, les correspondances seront valablement adressées à son siège.
- b. Dans le cas où les Maîtres d’Ouvrage sont les destinataires : **Monsieur Le Coordonnateur National du 4^{ème} RGPH et Monsieur Le Coordonnateur National du RGAE**, avec copie adressée dans les mêmes délais, au Chef de service, à l’Ingénieur, le cas échéant.

8.2. Le Fournisseur adressera toutes notifications écrites ou correspondances aux Maîtres d’Ouvrage avec copie à l’Autorité Contractante, et au Chef de Service.

Article 9 : Ordres de service

Les différents ordres de service seront établis et notifiés ainsi qu’il suit :

9.1 L’ordre de service de commencer les prestations est signé par les deux Maîtres d’Ouvrage et notifié par le Chef de service du marché, avec copie à l’Ingénieur du marché, et à l’Organisme Payeur.

9.2 Les ordres de service ayant une incidence sur l’objectif, le montant ou le délai de livraison du marché seront signés par les deux Maîtres d’Ouvrage et notifiés par le Chef de service du marché, avec copie à l’Ingénieur du marché et à l’Organisme Payeur. Le visa préalable du MINMAP sera éventuellement requis avant la signature de ceux ayant une incidence sur le montant.

9.3. Les ordres de service de suspension et de reprise des prestations pour cause d’intempéries ou autre cas de force majeure, seront signés par les deux Maîtres d’Ouvrage sur proposition du Chef Service du marché après avis de l’ingénieur et notifiés au cocontractant par le Chef de Service du

marché avec copie à l'ingénieur.

9.4. S'agissant des ordres de service signés par les Maîtres d'Ouvrage et notifiés par le Chef de Service du marché, la notification doit être faite dans un **délai maximum de sept (07) jours** à compter de la date de transmission par les Maîtres d'Ouvrage au Chef de Service du marché. **Passé ce délai, l'Autorité Contractante constate la carence du Chef Service du marché, se substitue à lui et procède à ladite notification.**

9.5 Une copie de tous les ordres de service sera transmise au Ministère des Marchés Publics (MINMAP).

Article 10 : Matériel et personnel du fournisseur

10.1. Toute modification même partielle apportée aux propositions de l'offre technique n'interviendra qu'après agrément écrit par les Maîtres d'Ouvrage. En cas de modification, le fournisseur le 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 unilateral apportée aux propositions en matériel et en personnel d'encadrement de l'offre technique, avant et pendant les prestations constitue un motif de résiliation marché tel que visé à l'article 34 ci-dessous ou d'application de pénalités.

10.3 Le fournisseur utilisera le matériel approprié dans le projet d'exécution pour la bonne exécution des prestations selon les règles de l'art. Toute modification apportée sera notifiée aux Maîtres d'Ouvrage.

CHAPITRE II : CLAUSES FINANCIERES

Article 11 : Garanties et cautions

11.1. Cautionnement définitif

Le cautionnement définitif est fixé à 5% du montant TTC du marché soit **un million deux cent cinquante mille (1 250 000) FCFA**.

Il est constitué et transmis au chef du service du marché dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la date de notification du marché.

Le cautionnement sera restitué, ou la garantie libérée, dans un délai de un (01) mois suivant la date de réception provisoire des prestations, à la suite d'une main levée délivrée par les Maîtres d'Ouvrage après demande du Fournisseur.

11.2. Cautionnement de garantie

Sans objet

Article 12 : Montant du marché

Le montant du présent marché, tel qu'il ressort du devis estimatif ci-joint, est de _____ (en chiffres) _____ (en lettres) Francs CFA toutes taxes comprises (TTC); soit:

- Montant HTVA : _____ (____) francs CFA
- Montant de la TVA : _____ (____) francs CFA
- Net à percevoir = HTVA-(TSR et/ou AIR)

Article 13 : Lieu et mode de paiement

Les Maîtres d'Ouvrage se libéreront des sommes dues par virement dans le compte N° _____ ouvert au nom du fournisseur à la banque _____

Article 14 : Variation des prix

Les prix sont fermes et non révisables.

Article 15 : Avance de démarrage

Aucune avance de démarrage ne sera accordée par les deux Maîtres d’Ouvrage.

Article 16 : Paiement des prestations

Les paiements seront émis sur la base des factures établis et présentés par le Cocontractant et revêtus du visa préalable du MINMAP.

Le Cocontractant sera rémunéré dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par les Maîtres d’Ouvrage du dossier de paiement comprenant les documents ci-après :

- 1- une facture en sept (07) exemplaires dont un original timbré ;
- 2- trois (03) exemplaires du procès-verbal de réception dont un original et deux copies ;
- 3- trois (03) exemplaires du marché enregistré ;
- 4- un dossier administratif et fiscal complet composé des pièces suivantes :
 - une photocopie légalisée de la patente de l'exercice en cours ;
 - une photocopie légalisée du registre de commerce ;
 - une photocopie légalisée de la carte de contribuable ;
 - une attestation de non faillite ;
 - une attestation de domiciliation bancaire ;
 - une attestation pour soumission en cours de validité (APS) ;
 - l'original de la quittance d'enregistrement du marché.

Article 17 : Intérêts moratoires

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 18 : Pénalités

A. Pénalités de retard

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

- a. Un deux millième (1/2000è) du montant TTC du marché de base et de ses avenants éventuels par jour calendaire de retard du premier au trentième jour au-delà du délai contractuel fixé par le marché ;
- b. Un millième (1/1000è) du montant TTC du marché de base et de ses avenants éventuels par jour calendaire de retard au-delà du trentième jour.

18.2. Le montant cumulé des pénalités de retard est limité à dix pour cent (10%) du montant TTC du marché de base et de ses avenants éventuels.

Article 19 : Régime fiscal et douanier

Conformément au décret N°2003/651/PMdu16avril2003 qui définit les modalités de mise en œuvre du régime fiscal des marchés publics. La fiscalité applicable au présent marché comporte notamment :

- Des impôts et taxes relatifs aux bénéfices industriels et commerciaux, y compris l'AIR qui constitue un précompte de l'impôt sur les Sociétés ;
- Des droits d'enregistrement calculés conformément aux stipulations du code des impôts ;
- Des droits et taxes attachés à la réalisation des prestations prévues par le marché :
 - Des droits et taxes d'entrée sur le territoire camerounais (droits de douanes, TVA, taxe informatique) ;
 - Des droits et taxes communaux ;
 - Des droits et taxes relatifs aux prélevements des matériaux et d'eau.

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 20 : Timbres et enregistrement des marchés

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

CHAPITRE III : EXECUTION DES PRESTATIONS

Article 21 : Brevet

Sans objet

Article 22 : Lieu et délais d'exécution

22.1. Le lieu d'exécution est Yaoundé au Cameroun.

22.2. Le délai d'exécution des prestations objet du présent marché est de deux (02) mois.

22.3. Ce délai court à compter de la date de notification de l'ordre de service de commencer les prestations

Article 23 : Rôles et responsabilités du fournisseur

Le fournisseur a pour mission d'assurer la fourniture des biens tels que décrits dans les Spécifications techniques, sous le contrôle des Maîtres d'Ouvrage et de l'Ingénieur et ce conformément au présent marché et aux règles et normes en vigueur.

Article 24 : Transport et Assurances

Les risques de toutes natures sur les fournitures pendant l'exécution de la prestation doivent être couverts par une assurance prise par le Fournisseur.

Article 25 : Essais et services connexes

Sans objet

Article 26 : Continuité du service

Sans objet

CHAPITRE IV : DE LA RECEPTION

Article 27 : Commission de réception

Avant la réception, le prestataire demande par écrit aux Maîtres d'Ouvrage et à l'ingénieur l'organisation des travaux de la Commission de réception.

La Commission de réception sera composée des membres suivants :

1. Les deux Maîtres d'Ouvrage ou leurs représentants, Co-Présidents ;
2. Les Chefs de Service du marché du 4^{ème} RGPH et RGAE, Membres ;
3. Les Ingénieur du marché du 4^{ème} RGPH et RGAE ; Rapporteurs ;
4. Un Représentant du MINMAP Observateur ;
5. Responsable chargé de la comptabilité-matière du 4^{ème} RGPH et Responsable chargé de la logistique du RGAE ;
6. Le prestataire ou son représentant, Membre.

Les membres de la commission sont convoqués à la réception par courrier dans un délai de cinq (05) jours avant la date de réception.

CHAPITRE V : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 28 : Résiliation du marché

Le marché peut être résilié comme prévu aux articles 180, 181 et 182 du décret N° 2018/366 du 20 juin 2018 portant code des marchés publics et également dans les conditions stipulées aux articles 42, 43, 44, 45, 46 et 47 du CCAG, notamment dans l'un des cas de :

- Retard de plus de 15 jours calendaires dans l'exécution d'un ordre de service ou arrêt injustifié des prestations de plus de 07 jours calendaires ;
- Retard dans les prestations entraînant des pénalités au-delà de 10% du montant des prestations ;
- Refus de la reprise des prestations non conformes ;
- Défaillance du Fournisseur ;
- Non-paiement persistant des prestations.

Article 29 : Cas de force majeure

La force majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible empêchant le Prestataire de remplir tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Les cas de force majeure devront être signalés aux Maîtres d'ouvrage dans un délai de 72 heures à compter du début de l'événement. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

Dans tous les cas, il appartient aux Maîtres d'ouvrage de faire apprécier par une Commission constituée à cet effet, les cas de force majeure évoquée et les preuves fournies par le Prestataire.

Article 30 : Différends et litiges

Les différends ou litiges nés de l'exécution du présent marché peuvent faire l'objet d'un règlement à l'amiable.

Lorsqu'aucune solution amiable ne peut être apportée au différend, celui-ci est porté devant la juridiction camerounaise compétente du siège des Maîtres d'Ouvrage.

Article 31 : Edition et diffusion du présent marché

Vingt (20) exemplaires du présent marché seront édités par les soins des Maîtres d'Ouvrages.

Article 32 : Actes de corruption

Le Fournisseur reconnaît n'avoir commis aucun acte de corruption concernant le présent marché

Article 33 et dernier : Entrée en vigueur du marché

Le présent marché ne deviendra définitif qu'après sa signature par *l'Autorité Contractante*. Il entrera en vigueur dès sa notification au fournisseur par cette dernière.



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



4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT
4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GÉNÉRAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°6 : Descriptif de la fourniture

Caractéristiques techniques majeures

N°	Nom des Fournitures	Spécification techniques
01	Mise en place d'un serveur vocal interactif bilingue	<ul style="list-style-type: none"> - 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), etc ; - 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 appellants, 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	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi des SMS vers tous les opérateurs locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Camtel, Nexttel) ; - Réception des SMS de tous les locaux (MTN, ORANGE CAMEROUN, Nexttel, Camtel) ; - La personnalisation des SENDER'S ID ; - Crédit SMS automatique ; - 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
		<ul style="list-style-type: none"> - Codification des appels (objet d'appels, localisation géographique, genre, langue, date etc.) ; - Enregistrement des plaintes/doléances ; - Reporting en temps réel : appels traités, appels transférés) ;

03	Mise en place d'un CRM de reporting (gestion relation client)	<ul style="list-style-type: none"> - 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 appellants ; - Gestion des utilisateurs (administration, supervision, gestion des mots de passe).
04	Déploiement d'un logiciel de gestion des appels au call center	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des agents du call center ; - Gestion du superviseur ; - Statistiques de performance par agent en temps réel ; - Etat des files d'attentes 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	<ul style="list-style-type: none"> - Numéro vert ; - Numéro court a 04 chiffres de type 8XXX ; - Minimum 50 appels entrants simultanés ; - Accessibilité aux réseaux Camtel, Orange Cameroun, MTN, Nexttel.
06	Call Center	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Téléopérateurs bilingue (Français & Anglais) ; - Superviseurs.
08	Accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - (02Mois) ; - Deux vacations par jour répartie de 7h à 21h.
09	Configuration et services	<ul style="list-style-type: none"> - Implémentation du numéro court à 04 chiffres 8XXX

	diverses	<ul style="list-style-type: none"> - 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 boite 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	<ul style="list-style-type: none"> - ordinateur complet doté de logiciel de call center ; - combiné téléphonique.
11	Mobilier de bureau	<ul style="list-style-type: none"> - tables de travail pour 10 Postes - chaises confortables
12	Salle	<ul style="list-style-type: none"> - Salle connectée au réseau électrique et climatisée

Foire aux questions

Les questions susceptibles d'être posées par la population seront mises en temps opportun à la disposition du prestataire retenu.



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



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

**Pièce N°7: Cadre du bordereau des prix unitaires et
forfaitaires**

CADRE DU BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES

<u>n°</u>	<u>Description des fournitures</u>	<u>Unité</u>	<u>Prix unitaires</u> <u>HTVA en</u> <u>chiffresFCFA</u>	<u>Prix unitaires</u> <u>HTVA en</u> <u>lettresFCFA</u>
01	Location d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes	U		

Nom du Soumissionnaire.....

Signature.....

Date.....



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



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE
D'URGENCE N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025
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 4ème RECENSEMENT
GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE
DU RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°8 : Cadre du détail estimatif

DETAIL ESTIMATIF

n°	Description des fournitures	Unité	Quantité	P.UFCFA	P.TFCFA
01	Location d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes	U			
	TOTAL HTVA				
	TVA (19,25%)				
	MONTANT TTC				
	AIR (5,5%) ou (2,2%)				
	NET A MANDATER				

Nom du Soumissionnaire

Cachet, signature et date



RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE

GENERAL CENSUS OF
AGRICULTURE AND LIVESTOCK



4ème RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT

4TH GENERAL POPULATION AND
HOUSING CENSUS

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4^{ème} RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

**Pièce N°9 : Cadre du sous-détail des prix unitaires et
forfaitaires**

Sous –détail des prix unitaires

N°	Désignation	Coût de production	Transport	Frais de livraison	Autres coûts	Marge	Prix unitaire HTVA FCFA
01	Location d'un call center d'une capacité d'au moins vingt-deux (22) postes						

Nom du Soumissionnaire _____

SIGNATURE _____

Date _____



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



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

**MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR
NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR
NATIONAL DU RGAE**

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA POPULATION ET DE
L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU RECENSEMENT GENERAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N°10 : Modèle de marché

**LETTRE COMMANDE N°LC/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU
2025 RELATIF A LA LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE
CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTESPOUR 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**

MAITRES D'OUVRAGE	:	Le Coordonnateur National du 4 ^{ème} RGPH et le Coordonnateur National du RGAE
TITULAIRE DE LA LETTRE COMMANDE	:	
TELEPHONE	:	
B.P.	:	
N° RC	:	
N° CONTRIBUABLE	:	
N° COMPTE BANCAIRE	:	
OBJET DE LA LETTRE COMMANDE	:	LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX (22) POSTES
LIEU D'EXECUTION	:	YAOUNDE
MONTANT DE LA LETTRE COMMANDE EN FCFA	:	

TTC	
HTVA	
TVA (19,25%)	
AIR (5,5%) ou (2,2%)	
NET A MANDATER	

DELAI D'EXECUTION : DEUX (02) MOIS.

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

IMPUTATION : 61208B3.2

EXERCICE 2021

SOUSCRIT, le.....
SIGNÉ, le

NOTIFIÉ, le.....

ENREGISTRÉ, le.....

ENTRE

Le 4^{ème} Recensement Général de la Population et de l'Habitat (4^{ème} RGPH) représenté par son Coordonnateur National, BP 12932 Yaoundé,

Le Recensement Général de l'Agriculture et de l'Elevage (RGAE) représenté par son Coordonnateur National,

ci-après désignés « Les Maîtres d'Ouvrage»

D'UNE PART,

**Et la société _____ B.P :-----Tel-Fax-----N°R.C-----N° Contribuable-----
-----représentée par son Directeur Général, M. _____, ci-après dénommée« LE
FOURNISSEUR »**

D'AUTRE PART,

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

TABLE DES MATIERES

Titre I : Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Titre II : Descriptif de la fourniture

Titre III : Bordereau des prix

Titre IV : Détail estimatif

**PAGEET DERNIERE DE LA LETTRE COMMANDE N°LC/CN-
4^{ème}RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU _____ 2025 RELATIF A LA
LOCATION D'UN CALL CENTER D'UNE CAPACITE D'AU MOINS VINGT-DEUX
(22) POSTESPOUR 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**

Avec :

Montant de la LETTRE COMMANDE :

TTC	
HTVA	
TVA (19,25%)	
AIR (5,5%) ou (2,2%)	
NET A MANDATER	

Lu et accepté par le fournisseur

Yaoundé, le

Les Autorités contractantes

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

M. MBAIRANODJI André

**COORDONNATEUR NATIONAL
DU 4^{ème} RECENSEMENT GENERAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT,
CO-MAITRE D'OUVRAGE**

Mme Bernadette MBARGA

Yaoundé, le

Enregistrement



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



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

MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR NATIONAL DU 4ème RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU RGAE

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE
D'URGENCE N°002 /AONO/CN-4ème RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025
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 4ème RECENSEMENT GÉNÉRAL DE LA
POPULATION ET DE L'HABITAT ET DU MODULE DE BASE DU
RECENSEMENT GENERAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4ème RGPH-

RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N° 11 : Modèles des pièces à utiliser par le soumissionnaire

SOMMAIRE

Annexe n° 1 : Modèle de soumission

Annexe n° 2 : Modèle de caution de soumission

Annexe n° 3 : Modèle de cautionnement définitif

Annexe n° 1 : Modèle de soumission

Je,
soussigné.....
.....[indiquer le nom et la qualité du signataire]
représentant la société, l'entreprise ou le groupement⁽⁸⁾.....
dont le siège social est à
.....inscrite au registre du commerce
de..... sous le n°.....

Après avoir pris connaissance de toutes les pièces figurant ou mentionnées au dossier d'Appel d'Offres y compris les additifs,
N°.....[rappeler l'objet de l'appel d'offres]

- Me soumets et m'engage à livrer les fournitures conformément au dossier d'Appel d'Offres, moyennant les prix que j'ai établi moi-même sur la base des bordereaux de prix et quantités, lesquels prix font ressortir le montant de l'offre pour le lot n°..... à

.....
[en chiffres et en lettres] francs CFA Hors TVA, et à
..... francs CFA
Toutes Taxes Comprises. [en chiffres et en lettres]

- M'engage à livrer les fournitures dans un délai de..... mois
- M'engage en outre à maintenir mon offre dans le délai jours [indiquer la durée de validité,
en principe 90 jours] à compter de la date limite de remise des offres.

Les rabais offerts et les modalités d'application des dits rabais sont les suivants:

.....
.....
.....
Les Maîtres d'Ouvrage se libéreront des sommes dues par elle au titre du présent marché en faisant donner crédit au compte n° ouvert au nom de
..... auprès de la banque
..... Agence de.....

Avant signature du marché, la présente soumission acceptée par vous vaudra engagement entre nous.

Fait à.....le.....

Signature de

en qualité de.....

.....
dûment autorisé à signer les soumissions pour et au nom de⁽⁹⁾

(8) Supprimer la mention inutile

(9) Annexer la lettre de pouvoirs

Annexe n° 2 : Modèle de caution de soumission

A (indiquer l'Autorité Contractante et son adresse), « l'Autorité Contractante »

Attendu que le Fournisseur.....,ci-dessous désignée «le soumissionnaire», a soumis son offre en date du pour [rappeler l'objet de l'appel d'offres], ci-dessous désignée «l'offre», et pour laquelle il doit joindre un cautionnement provisoire équivalant à [indiquer le montant]

francs CFA,

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 [l'Autorité Contractante] pour la somme de francs CFA que la banque s'engage à régler intégralement à [indiquer l'Autorité Contractante], s'obligeant elle-même, ses successeurs et assignataires. Signé et authentifié par ladite 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 dans le Dossier de Consultation ;
2. Si le Soumissionnaire, s'étant vu notifier l'acceptation de son offre par [indiquer l'Autorité Contractante] pendant la période de validité :
 - a. omet de ou refuse de signer le marché, alors qu'il est requis de le faire ou,
 - b. omet ou refuse de fournir la garantie bancaire tenant lieu de cautionnement définitif, comme prévu dans les instructions aux soumissionnaires.

Nous nous engageons à payer à [indiquer l'Autorité Contractante] un montant allant jusqu'au maximum de la somme ci-dessus dès réception de sa demande écrite, sans que [indiquer l'Autorité Contractante] soit tenu de justifier sa demande, étant entendu toutefois que, dans sa demande, [indiquer l'Autorité Contractante] 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 caution entre en vigueur dès sa signature et dès la date limite fixée par les Maîtres d'Ouvrage pour la remise des offres. Elle demeurera valable jusqu'au trentième jour inclus suivant la fin du délai de validité des offres. Toute demande des Maîtres d'Ouvrage tendant à la faire jouer devra parvenir à la banque, par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la fin de cette période de validité.

La présente caution est soumise pour son interprétation et son exécution au droit camerounais. Les tribunaux du Cameroun 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]

Annexe n° 3 : Modèle de cautionnement définitif

Banque :

Référence de la Caution : N°

Adressée à [indiquer les Maîtres d'ouvrage et leurs adresses] Cameroun, ci-dessous désigné «les Maîtres d'ouvrage. »

Attendu que [nom et adresse de l'entreprise], ci-dessous désigné « le Prestataire », 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 le Prestataire remettra aux Maîtres d'Ouvrage. un cautionnement définitif, d'un montant égal à [indiquer le pourcentage compris entre 2 et 5 %] 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 au Prestataire ce cautionnement,

Nous,
[nom et adresse de la banque], représentée par

[noms des signataires], ci-dessous désignée « la banque », nous engageons à payer aux Maîtres d'Ouvrage. dans un délai maximum de huit (08) semaines, sur simple demande écrite de celui-ci déclarant que le Prestataire 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 incombeant 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 prend effet à compter de sa signature et dès notification du marché au prestataire. La caution est libérée dans un délai de [indiquer le délai] à compter de la date de réception provisoire des prestations.

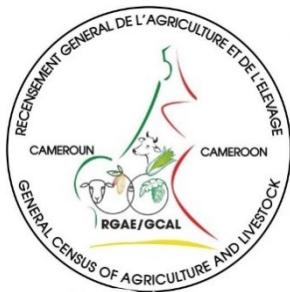
Après le délai susvisé, la caution devient sans objet et doit nous être automatiquement retournée de sans aucune autre forme de procédure.

Toute demande de paiement formulée par les Maîtres 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 sont 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]



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



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

**MAITRES D'OUVRAGE : LECOORDONNATEUR NATIONAL
DU 4^{ème} RGPH ET LE COORDONNATEUR NATIONAL DU
RGAE**

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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 GÉNÉRAL DE
L'AGRICULTURE ET DE L'ELEVAGE.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

Pièce N° 12 : Grille d'évaluation

Critères essentiels		Critère d'évaluation (OUI/NON)
A	Le chiffre d'affaires supérieur à cinq (05) millions F CFA au cours des trois dernières années	
B	L'accès à une ligne de crédit ou autres ressources financières d'un montant d'au moins 10 millions F CFA	
C	La disponibilité des fournitures	
D	Délai d'exécution	
E	Références similaires	
F	Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) paraphé à chaque page et signé à la dernière	
G	Les Spécifications Techniques (ST) paraphés à chaque page et signé à la dernière	
H	La présentation de l'offre (reliure, lisibilité, intercalaire couleur et pagination)	
	TOTAL/8 OUI/NON



**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**

**MAITRES D'OUVRAGE : LE COORDONNATEUR
NATIONAL DU 4^{ème} RGPH ET LE COORDONNATEUR
NATIONAL DU RGAE**

COMMISSION SPECIALE DE PASSATION DES MARCHES

**DOSSIER D'APPEL D'OFFRES NATIONAL OUVERT EN PROCEDURE D'URGENCE
N°002 /AONO/CN-4^{ème} RGPH/CN-RGAE/CSPM/2025 DU 08/05/2025 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.**

FINANCEMENT : Budget de la Mutualisation du 4^{ème} RGPH-RGAE

Imputation : 61208B3.2

Exercice : 2021

**Pièce N° 13 : Liste des établissements bancaires et organismes
financiers autorisés à émettre des cautions dans le cadre de
marchés publics**

INSTITUTIONS BANCAIRES

N°	DENOMINATION	ADRESSES
BANQUES		
1.	Access Bank Cameroon	BP :6000 Yaoundé
2.	AFRILAND FIRST BANK	BP 11 834 Yaoundé
3.	Banco Nacional de Guinea Aquatorial (BANGE)	Yaoundé
4.	BANQUE ATLANTIQUE CAMEROUN(BACAM)	BP 2933 Douala
5.	BANQUE CAMEROUNAISE DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (BC-PME)	BP 12 962 Yaoundé
6.	BANQUE GABONNAISE POUR LE FINANCEMENT INTERNATIONAL (BGFIBANK)	BP 660 Douala
7.	Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC)	BP 1 925 Douala
8.	CITIBANK CAMEROON	BP 4571 Douala
9.	Commercial Bank-Cameroun (CBC Bank)	B.P. 4 004 Douala
10.	Crédit Communautaire d'Afrique - Bank (CCA-BANK)	CCA-BANK B.P. 30 388, Yaoundé
11.	ECOBANK CAMEROON (ECOBANK)	BP 582 Douala
12.	La Regionale Bank	BP : 30 145 Yaoundé
13.	NATIONAL FINANCIAL CREDIT BANK S.A. (NFC BANK)	BP 6 578 Yaoundé
14.	SOCIETE COMMERCIALE DE BANQUE – CAMEROUN (SCB-Cameroun)	BP 300 Douala
15.	SOCIETE GENERALE CAMEROON (SGC)	BP 4 042 Douala
16.	STANDARD CHARTERED BANK CAMEROUN (SCBC)	BP 1 784 Douala
17.	UNION BANK OF CAMEROON (UBC)	BP 15 569 Douala
18.	UNITED BANK FOR AFRICA (UBA)	BP 2 088 Douala
ASSURANCES		
1.	ACTIVA ASSURANCE	BP 12 970 Douala
2.	AREA ASSURANCE S.A.	BP 15 584 Douala
3.	ATLANTIC ASSURANCES Cameroun IARDT	BP 3073 Douala

4.	CHANAS ASSURANCE S. A.	BP 109 Douala
5.	CPA S.A.	BP 54 Douala
6.	NSIA ASSURANCES S.A.	BP 2 759 Douala
7.	PROASSUR S.A.	BP 5963 Doula
8.	PRUDENTIAL BENEFICIAL GENERAL INSURANCE SA	BP 2328 Douala
9.	ROYAL ONYX INSURANCE Cie	BP 12 230 Douala
10.	SAAR S.A.	BP 1011 Douala
11.	SANLAM ASSURANCES Cameroun	BP 12 125 Douala
12.	ZENITHE INSURANCE S.A	BP 1540 Douala