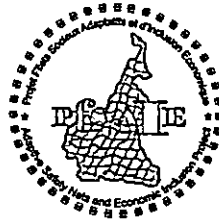


REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET
DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

COMITE TECHNIQUE DE SUIVI
DES PROGRAMMES ECONOMIQUES

PROJET FILETS SOCIAUX ADAPTATIFS ET
D'INCLUSION ÉCONOMIQUE



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING
AND REGIONAL DEVELOPMENT

TECHNICAL FOLLOW UP COMMITTEE
FOR ECONOMIC PROGRAMS

ADAPTIVE SAFETY NETS AND
ECONOMIC INCLUSION PROJECT

**AVIS A SOLLICITATION DES MANIFESTATIONS D'INTERET N°006/ASMI/
MINEPAT/CTS/PFS-AIE/UGP/2025 DU 20 AOUT 2025 POUR LE RECRUTEMENT D'UNE
FIRME CHARGÉE DE LA GESTION DES PLAINTES À TRAVERS UN CENTRE D'APPEL
(NUMÉRO VERT) POUR LE PROJET FILETS SOCIAUX ADAPTATIFS ET D'INCLUSION
ÉCONOMIQUE**

IDA Crédit N° 70480-CM

Pays : Cameroun

Projet : Projet Filets Sociaux Adaptatifs et d'Inclusion Economique

Crédit IDA : N°70480 CM

**Titre : Recrutement d'une firme pour la gestion des plaintes à travers un centre
d'appel (numéro vert) pour le Projet Filets Sociaux Adaptatifs et d'Inclusion
Économique**

1. Contexte et justification

Le Gouvernement de la République du Cameroun a mis sur pied, avec l'appui de la Banque mondiale, un le Projet Filets Sociaux Adaptatifs et d'Inclusion Économique (PFS-AIE) qui a pour objectifs d'étendre la couverture et la capacité de la réponse aux chocs du système de filets sociaux aux ménages les plus vulnérables d'une part, d'accroître l'accès aux opportunités de générer les revenus et de soutenir l'entrepreneuriat chez les jeunes des zones urbaines âgés de 18 à 35 ans, d'autre part.

Le PFS-AIE comprend 5 composantes à savoir : (i) Composante 1 « Projet filets sociaux adaptatifs », (ii) Composante 2 « Inclusion économique des jeunes et entrepreneuriat », (iii) Composante 3 « Systèmes numériques de prestation réactifs aux chocs », (iv) Composante 4 « Soutien à la gestion et à la coordination du Projet » et (v) Composante 5 « Composante de réponse d'urgence (CERC) ».

Régit sur le plan des sauvegardes par le cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale, le PFS-AIE a élaboré un Manuel de gestion des plaintes qui décrit le processus de collecte et de traitement des plaintes des parties prenantes. Pour appuyer son dispositif de collecte et de gestion des plaintes, le Projet a prévu mettre à la disposition des parties prenantes un numéro vert en s'appuyant sur un prestataire spécialisé dans la fourniture de services à valeurs ajoutés de communication électronique.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la composante 1, le PFS-AIE appuie (i) 42 500 ménages bénéficiaires dans 43 communes pour les cycles 7 et 8 des transferts monétaires ordinaires (TMO), (ii) 17 000 ménages bénéficiaires dans 24 communes pour les phases 6 et 7 des Transferts monétaires d'Urgence (TMU), (iii) 10 9847 ménages réparties dans 34 communes bénéficiaires pour la mise en œuvre des transferts monétaires d'urgence en réponse aux catastrophes (TMU-CAT), (iv) 22 500 ménages dans 30 communes pour les phases 13 et 15 des Travaux à Haute Intensité de Main d'Œuvre (THIMO), (v) 65 000 bénéficiaires dans la sous composante inclusion économique des jeunes (IEJ) et (vi) 2 000 ménages pour la sous composante concours de plan d'affaire (CPA).

Le Projet est mis en œuvre par (i) des travailleurs directs, (ii) des travailleurs contractuels mis à disposition par des ONG et structures mettant en œuvre les programmes THIMO, IEJ et CPA, (iii) des travailleurs communautaires et (iv) les employés des principaux fournisseurs du Projet soit environ 500 travailleurs.

Les principaux bénéficiaires, les ménages potentiellement bénéficiaires, les travailleurs et les autres parties prenantes affectées ou ayant un intérêt au Projet constituent autant de personnes physiques ou morales susceptibles d'avoir des plaintes, des demandes d'informations, des suggestions et ou un retour d'information concernant les activités du Projet et dont le Projet doit apporter des réponses.

Le Projet compte utiliser une partie de son financement pour recruter une firme spécialisée dans la gestion des plaintes et des feedbacks à travers un centre d'appel (numéro vert), conformément aux exigences du Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet.

2. Objectif de la mission

L'objectif général de la mission est de mettre à la disposition du Projet un service de call center par le biais d'un numéro vert gratuit et sans frais pour les parties prenantes afin de recueillir les plaintes, les doléances, les besoins d'informations, les traiter et transmettre les réponses et solutions aux parties prenantes notamment les parties affectées par le Projet, les autres parties ayant un intérêt et les travailleurs du Projet.

De manière spécifique, le prestataire devra :

- mettre à la disposition du Projet un numéro court permettant aux parties prenantes d'appeler, d'envoyer et de recevoir des messages (SMS) quel que soit l'opérateur téléphonique ;
- réserver dans son Centre d'Appel 08 (huit) positions d'appel (un bureau, un PC complet, un casque) et 08 opérateurs/trices pour la réception et le traitement des appels et SMS pendant la tranche horaire 06h-22h et utiliser un serveur vocal pour la tranche horaire 22h – 06h. Le serveur vocal enregistre les appels entrant dans la tranche horaire 22h – 06h. Ces appels seront traités par les opérateurs/trices le lendemain à leur prise de service. Le retour d'information aux

plaignants se fera par canal utilisé par les plaignants (SMS, appel etc.). Les opérateurs/trices devront être capable de s'exprimer dans l'une des langues suivantes : français, anglais, fufuldé, pidgin et d'autres langues locales ;

- traiter et/ou apporter des réponses aux plaintes y compris les plaintes sensibles (VBG/EAS/HS) et les accidents et incidents de sécurité. Les plaintes sensibles et les accidents et incidents de sécurité devront être communiquées au Projet dans un délais maximum de 24h par le prestataire du Call center. Un format de reporting mensuel sur les plaintes sensibles et les accidents et incidents de sécurité sera partagé avec le prestataire du Call center ;
- paramétrer et animer un système web-sms couplé au numéro vert pour la gestion des campagnes d'information, de feedback, de sondage ou d'enquête de satisfaction ;
- mettre à la disposition du Projet une interface web pour le suivi de toutes les plaintes/doléances/besoin d'information reçus et enregistrés et l'inter-opérer avec le SIG du Projet. Les fonctions d'exportation de la plateforme du call center vers le SIG disposant d'une fonction d'importation des données, sous format CSV ou Excel, structuration des variables, avec fréquence hebdomadaire, modalité de transfert de données. L'interface web devra être compatible avec la plateforme E-Feedback Cameroon et les données générées devront pouvoir être exportées et intégrées dans le SIG du Projet ;
- constituer une base de données de l'ensemble des plaintes/doléances/besoin d'information enregistrés via le numéro vert ;
- transmettre hebdomadairement au Projet les statistiques (nombre d'appel, temps mis, objet de l'appel, degré de satisfaction des parties prenantes, nombre de sms reçu etc.) et l'identification des appelants (nom, sexe, profession, âge, numéro de téléphone, ville, quartier, bénéficiaire ou non bénéficiaire etc.) ;
- effectuer trimestriellement une évaluation du degré de satisfaction des parties prenantes sur la qualité du service du call center (qualité de la réception des appels, qualité des réponses, attitude des opérateurs/trices vis-à-vis des parties prenantes, délais d'attente etc.) par le biais d'une enquête de sondage sur un échantillon représentatif des appelants. A cet effet, un questionnaire de satisfaction contenant des modalités avec les échelles de Likert à 05 modalités (très satisfait, satisfait, neutre, insatisfait, très insatisfait) sera élaboré, les outils de collecte (questionnaires, guides d'entretien) seront préparés par l'UGP et administrés par une équipe d'agents recrutés et formés par le Projet ;

- effectuer semestriellement des enquêtes de satisfaction ou sondage en termes d'appréciation du niveau de satisfaction des bénéficiaires et des autres parties prenantes sur les services rendus par le projet. A cet effet, le Projet et le centre d'appel conviendront de la méthode à utiliser ;
- prendre part aux formations sur les activités du Projet afin d'être capable de traiter et apporter des réponses adéquates aux plaintes/doléances/besoin d'information des parties prenantes.

3. Critères de qualification

Le consultant devra justifier des qualifications et expériences suivantes :

- être spécialisé dans la fourniture de services à valeur ajoutée de communication électronique avec un agrément de l'Agence de Régulation des Télécommunication (ART) ;
- être implanté sur le territoire national ;
- disposer d'un Centre d'Appel et justifier d'une expérience avérée dans la mise en œuvre de services de call center et l'animation d'un système de campagne de web-sms ;
- avoir un agrément avec l'Agence de Régulation des Télécommunication (ART) ;
- avoir des accords d'interconnexion avec les opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun ;
- présenter au moins trois (03) références dans la fourniture de services de call center et l'animation d'un système de campagne de web-sms ;
- avoir une capacité financière et administrative adéquate pour assurer un préfinancement des activités.
- avoir des téléconseillers bilingues (français/anglais) et s'exprimant en langues locales tel que le fufuldé, le pidgin et d'autres langues locales. Le fait pour les téléconseillers de parler d'autres locales est un atout.

4. Durée de la prestation

La mission est prévue pour une durée initiale d'un (01) an, renouvelable en fonction de la performance.

5. Modalités de sélection

La firme sera sélectionnée selon la méthode « Sélection basée sur les qualifications du consultant (SQC) » en accord avec le « Règlement de Passation des Marchés pour les

emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement (FPI), Passation des Marchés dans le cadre de Financement de Projets d'Investissement, Fournitures, Travaux, Services Autres que des Services de Consultants et Services de Consultants, sixième édition, février 2025 ».

Les firmes intéressées peuvent obtenir les Termes de Référence et des informations complémentaires à l'adresse ci-dessous tous les jours ouvrables entre 8h et 16 heures.

6 . Contenu des manifestations à adresser au PFS-AIE

Le Coordonnateur National du PFS-AIE invite tous les consultants intéressés à manifester leur intérêt pour la fourniture des services ci-dessus décrits, à soumettre un dossier en français contenant les informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications requises et une expérience pertinente pour la prestation (documentation institutionnelle, références techniques, preuves d'agrément et d'interconnexions, capacités techniques et financières, etc.).

- Une lettre de manifestation d'intérêt signée adressée au Coordonnateur National du Projet Filets Sociaux Adaptatifs et d'Inclusion Economique ;
- Une présentation de la firme (raison sociale, structure juridique, principaux domaines d'activité) ;
- Les documents présentant les qualifications et les expériences pertinentes de la firme pour la prestation (tableau récapitulatif + fiches descriptives des projets similaires réalisés avec pièces justificatives, permettant la vérification des critères de présélection tels que présentés ci-dessus);
- Les états financiers certifiés des trois derniers exercices ;
- preuves d'agrément et d'interconnexions (un agrément avec l'Agence de Régulation des Télécommunication (ART), des accords d'interconnexion avec les opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun ;

Les dossiers de manifestation d'Intérêt (dont un original et deux copies) devront être déposés à l'adresse ci-dessous au plus tard le vendredi 05 septembre 2025 à 16 heures, heure locale avec la mention :

« AVIS A SOLLICITATION DES MANIFESTATIONS D'INTERET N°006/ASMI/ MINEPAT/CTS/PFS-AIE/UGP/2025 DU 20 AOUT 2025 POUR LE RECRUTEMENT D'UNE FIRME CHARGEE DE LA GESTION DES PLAINTES À TRAVERS UN CENTRE D'APPEL (NUMÉRO VERT) POUR LE PROJET FILETS SOCIAUX ADAPTATIFS ET D'INCLUSION ÉCONOMIQUE

7. Adresse de dépôt des manifestations d'intérêt :

L'adresse pour obtenir les Termes de Référence et des informations complémentaires est la suivante :

Projet Filets Sociaux Adaptatifs et d'Inclusion Economique, sis à Yaoundé au quartier Tsinga, Rue 1898, derrière le Palais des Congrès, face Polyclinique du Palais, BP : 5838 Yaoundé-Cameroun, Email : projetfilets sociaux.aie@gmail.com avec copie à michnjoh@yahoo.fr et andylobe2000@yahoo.fr.

NB : Le présent ASMI ne constitue pas une invitation à soumissionner mais une sollicitation de manifestations d'intérêt pour la constitution d'une liste restreinte.

Yaoundé, le 20 AOUT 2025



REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE LA PLANIFICATION ET
DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

COMITÉ TECHNIQUE DE SUIVI
DES PROGRAMMES ÉCONOMIQUES

PROJET FILETS SOCIAUX ADAPTATIFS ET
D'INCLUSION ÉCONOMIQUE



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

MINISTRY OF ECONOMY, PLANNING
AND REGIONAL DEVELOPMENT

TECHNICAL FOLLOW UP
COMMITTEE
FOR ECONOMIC PROGRAMS

ADAPTIVE SAFETY NETS AND
ECONOMIC INCLUSION PROJECT

REQUEST FOR EXPRESSIONS OF INTEREST No.006/REOI/MINEPAT/CTS/PFS-AIE/PIU/2025 OF 20 AUGUST 2025 FOR THE RECRUITMENT OF A CONSULTING FIRM TO MANAGE GRIEVANCES THROUGH A CALL CENTER (TOLL-FREE NUMBER) UNDER THE ADAPTIVE SAFETY NETS AND ECONOMIC INCLUSION PROJECT

IDA Credit No. 70480-CM

Country: Cameroon

Project: Adaptive Safety Nets and Economic Inclusion Project

IDA Credit : No. 70480 CM

Title: Recruitment of a Firm to manage grievances through a call center (toll-free number) under The Adaptive Safety Nets And Economic Inclusion Project

1. Context and Justification

The Government of the Republic of Cameroon, with support from the World Bank, is implementing the Adaptive Safety Nets and Economic Inclusion Project (PFS-AIE). The project aims to: Expand the coverage and shock-responsiveness of the national safety net system to benefit the most vulnerable households, and Increase access to income-generating opportunities and promote youth entrepreneurship for urban youth aged 18 to 35.

The PFS-AIE has 5 components, namely: (i) Component 1 “Adaptive Safety Nets Project”, (ii) Component 2 “Youth Economic Inclusion and Entrepreneurship”, (iii) Component 3 “Shock Responsive Digital Delivery Systems”, (iv) Component 4 “Project Management and Coordination Support” and (v) Component 5 “Contingent Emergency Response Component (CERC)”.

Governed by the World Bank's Environmental and Social Framework (ESF), the PFS-AIE has developed a Grievances Redress Mechanism that describes the process for collecting and handling complaints or concerns from stakeholders. To support its complaint collection and management system, the Project has set up a toll-free number for stakeholders, through a specialized service provider in electronic value-added communication services.

As part of Component 1 implementation, the Project is currently supporting: (i) 42,500 households in 43 municipalities (Cycles 7 and 8 of Regular Cash Transfers), (ii) 17,000 households in 24 municipalities (Phases 6 and 7 of Emergency Cash Transfers), (iii) 109,847 households in 34 municipalities (Emergency Cash Transfers for disaster response), (iv) 22,500

households in 30 municipalities Phases 13 and 15 of cash for work (CFW), (v) 65,000 beneficiaries under the Economic Inclusion for Youth (IEJ) sub-component, (vi) 2,000 households under the Business Plan Competition (CPA) sub-component.

The Project is implemented by (i) direct workers, (ii) contract workers provided by NGOs and structures implementing CFW, IEJ and CPA programmes, (iii) community workers and (iv) employees of the Project's main suppliers, representing approximately 500 workers.

The main beneficiaries, potential beneficiary households, workers and other stakeholders affected by or with an interest in the Project are all individuals or legal entities who may have complaints, requests for information, suggestions and/or feedback regarding the Project's activities, to which the Project must respond.

The Project intends to use part of its funding to recruit a firm specialized in grievance and feedback management through a toll-free call center, in accordance with the requirements of its Grievance Redress Mechanism (GRM) requirements.

2. Objective of the Assignment

The overall objective of the mission is to provide the Project with a call centre service via a toll-free number at no cost to stakeholders in order to collect complaints, grievances and requests for information, process them and forward responses and solutions to stakeholders, in particular those affected by the Project, other interested parties and Project workers.

Specifically, the selected service provider will be expected to:

- provide a dedicated short toll-free number that allows stakeholders to make calls, send, and receive SMS messages, regardless of their telecom operator;
- set up 08 (eight) call positions (one desk, one complete PC, one headset) and 08 operators in its Call Centre to receive and handle calls and text messages between 6 a.m. and 10 p.m., and use a voice server between 10 p.m. and 6 a.m. The voice server records incoming calls between 10 p.m. and 6 a.m. These calls will be handled by operators the following day when they start their shift. Feedback to complainants will be provided via the channel used by the complainants (SMS, call, etc.). Operators must be able to communicate in one of the following languages: French, English, Fulfulde, Pidgin and other local languages.
- Handle and/or respond to complaints, including sensitive complaints (GBV/SEA/SH) and security accidents and incidents. Sensitive complaints and safety accidents and incidents must be reported to the Project within a maximum of 24 hours by the Call Centre service provider. A monthly reporting format for sensitive complaints and safety accidents and incidents will be shared with the Call Centre service provider.

- Set up and run a web-SMS system linked to a toll-free number for managing information campaigns, feedback, polls, or satisfaction surveys.
- Provide the Project with a web interface for tracking all complaints/grievances/requests for information received and recorded and interoperate it with the Project's MIS. The export functions of the call centre platform to the MIS, which has a data import function in CSV or Excel format, structuring of variables, on a weekly basis, data transfer method. The web interface must be compatible with the E-Feedback Cameroon platform and the data generated must be able to be exported and integrated into the Project's MIS;
- Create a database of all complaints/grievances/requests for information recorded via the toll-free number.
- Send weekly statistics to the Project (number of calls, time spent, purpose of the call, stakeholder satisfaction level, number of text messages received, etc.) and caller identification (name, gender, occupation, age, telephone number, city, neighbourhood, beneficiary or non-beneficiary, etc.);
- carry out a quarterly assessment of stakeholder satisfaction with the quality of the call centre's service (quality of call reception, quality of responses, attitude of operators towards stakeholders, waiting times, etc.) by means of a survey of a representative sample of callers. To this end, a satisfaction questionnaire containing a 5-point Likert scale (very satisfied, satisfied, neutral, dissatisfied, very dissatisfied) will be developed, and the collection tools (questionnaires, interview guides) will be prepared by the PMU and administered by a team of agents recruited and trained by the Project;
- Conduct biannual satisfaction surveys or polls to assess the level of satisfaction of beneficiaries and other stakeholders with the services provided by the project. To this end, the Project and the call centre will agree on the method to be used;
- Participate in training sessions on the Project's activities to be able to handle and respond appropriately to complaints/grievances/requests for information from stakeholders..

3. Qualification Criteria

The consultant must demonstrate the following qualifications and experience:

- Be specialised in providing value-added electronic communication services with accreditation from the Telecommunications Regulatory Agency (ART);
- -Be established in the country;

- Have a call centre and proven experience in implementing call centre services
- and running a web-SMS campaign system
- Be approved by the Telecommunications Regulatory Agency (ART);
- Have interconnection agreements with mobile phone operators in Cameroon;
- Provide at least three (03) references in the provision of call centre services and the management of a web-SMS campaign system;
- Have adequate financial and administrative capacity to ensure pre-financing of activities.
- Have bilingual call centre agents (French/English) who speak local languages such as Fulfulde, Pidgin and other local languages. The fact that call centre agents speak other local languages is an asset.

3. Duration of the Assignment

The initial duration of the assignment is twelve (12) months, renewable based on performance.

5. Selection Procedure

The firm will be selected using the following method « **Selection consultant qualifications Selection (SQC)**” in accordance with the “**Procurement Regulations for Investment Project Financing (IPF) Borrowers – Procurement in IPF for Goods, Works, Non-Consulting and Consulting Services,**” Sixth Edition, February 2025”

Interested firms can obtain the **Terms of Reference (ToR)** and additional information at the address below on working days between 8 a.m. and 4 p.m.

6. Content of the Expressions of Interest file addressed to PFS-AIE

The National Coordinator of PFS-AIE invites all interested consultants to express their interest in providing the services described above by submitting a file in French containing information demonstrating that they possess the required qualifications and relevant experience for the provision of services (institutional documentation, technical references, proof of accreditation and interconnections, technical and financial capacity, etc.)

- A signed letter of expression of interest addressed to the National Coordinator of the Adaptive Safety Nets and Economic Inclusion Project (PFS-AIE);
- A presentation of the firm, including the corporate name, legal status, and main areas of activity;

- Documents demonstrating the firm's relevant qualifications and experience for the assignment, including: A summary table and detailed project sheets for similar assignments, with supporting documentation (e.g., contracts, attestations) to substantiate the selection criteria listed above);
- Certified financial statements for the past three fiscal years;

Proof of regulatory licenses and interconnection agreements, including: A license issued by the Telecommunications Regulatory Board (ART), interconnection agreements with mobile phone operators in Cameroon.

The Expression of Interest files (one original and two copies) must be submitted to the address below no later than Friday, 5 September 2025, at 4 p.m. local time, bearing the mention:

"REQUEST FOR EXPRESSIONS OF INTEREST No. 006/REOI/MINEPAT/CTS/PFS-AIE/PIU/2025 OF 20AUGUST 2025 FOR THE RECRUITMENT OF A CONSULTING FIRM TO MANAGE GRIEVANCES THROUGH A TOLL-FREE CALL CENTER UNDER THE ADAPTIVE SAFETY NETS AND ECONOMIC INCLUSION PROJECT (PFS-AIE)"

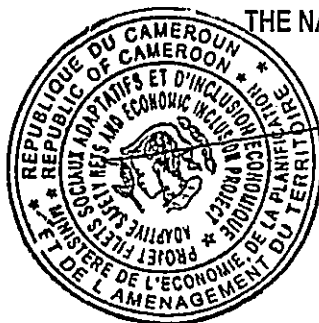
7. Address for Submission and Further Information

Terms of Reference and additional information can be obtained from the following address: Adaptive Social Safety Nets and Economic Inclusion Project, located in Yaounde in the Tsinga Quarter, Rue 1898, behind the Yaounde Conference Centre, opposite Polyclinique du Palais, P.O. Box: 5838 Yaounde-Cameroon, Email: projetfilets sociaux.aie@gmail.com with a copy to michnjoh@yahoo.fr and andylobe2000@yahoo.fr.

NB: This ASMI does not constitute an invitation to tender but a call for expressions of interest for the creation of a shortlist.

Yaounde, on 20 AOUT 2025

THE NATIONAL COORDINATOR



Njoh Michelin

