

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix- Travail- Patrie

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

PROGRAMME SPECIAL DE RECONSTRUCTION ET DE  
DEVELOPPEMENT DE LA REGION DE L'EXTREME-  
NORD

PROJET D'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA  
RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR  
MORA-DABANGA-KOUSSERI (PACRI-MDK)

UNITE DE COORDINATION



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF THE ECONOMY, PLANNING  
AND REGIONAL DEVELOPMENT

SPECIAL PROGRAM FOR THE RECONSTRUCTION  
AND DEVELOPMENT OF THE FAR NORTH REGION

ENHANCING CONNECTIVITY AND RESILIENCE IN  
THE FAR NORTH OF CAMEROON FOR  
INCLUSIVENESS PROJECT (PACRI-MDK)

THE COORDINATION UNIT

## Avis d'Appel d'offres

Pays : CAMEROUN

Nom du Projet : *PROJET POUR L'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA RESILIENCE  
ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR ROUTIER MORA-DABANGA-  
KOUSSERI DANS LA REGION DE L'EXTREME-NORD « PACRI-MDK »*

No Prêt/Crédit/Don : IDA N° 7351-CM / N° 7352-CM ; DON : E2092

Nom du Marché : MISE EN PLACE, GESTION D'UN NUMERO VERT ET D'UN CENTRE  
D'APPEL EN APPUI AU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU  
PACRI-MDK

AO No: *001* /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2025

Emis le : *02 Janvier 2026*

1. Le Gouvernement de la République du Cameroun a reçu un financement de Banque Mondiale pour financer le Projet pour l'amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor routier Mora-Dabanga-Kousseri, et à l'intention d'utiliser une partie de ce prêt pour effectuer des paiements au titre du Marché de *mise en place, gestion d'un numéro vert et d'un centre d'appel en appui au mécanisme de gestion des plaintes du PACRI-MDK*. Pour ce Marché, l'Emprunteur effectuera les paiements en recourant à la méthode de décaissement par Paiement direct, comme définie dans les Directives de la Banque Mondiale applicables aux Décaissements dans le cadre de Financements de Projets d'Investissement.
2. Le Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor routier Mora-Dabanga-Kousseri (PACRI-MDK) sollicite des offres fermées de la part de soumissionnaires éligibles et répondant aux qualifications requises pour fournir les services suivants : *mettre en place un numéro vert à quatre chiffres/centre d'appel opérationnel et sécurisé exclusif au PACRI ; mettre en place un centre d'appel avec des ressources humaines et un service vocal interactif (Français, Anglais, Fulfulde, Arabe choa, Kotoko, Mandara, Kamuri, Haoussa) ; gérer le flux d'appels et de messagerie ; mettre en place un dispositif de collecte et traitement des informations.*
3. La procédure sera conduite par mise en concurrence nationale en recourant à un Appel d'Offres (AO) telle que définie dans le « *Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement édition de septembre 2025 de la Banque Mondiale (« le Règlement de passation des marchés »)* », et ouverte à tous les soumissionnaires éligibles tels que définis dans le Règlement de passation des marchés.
4. Les Soumissionnaires intéressés et éligibles peuvent obtenir des informations auprès du Coordonnateur du Programme Spécial de Reconstruction et de Développement de la Région



de l'Extrême-Nord (PSRDREN), Maître d'Ouvrage Délégué du PACRI-MDK, volet MINEPAT et prendre connaissance des documents d'Appel d'offres durant les heures de bureau de **lundi à vendredi de 8h à 15h30** à l'adresse suivante : « bâtiment annexe du PSRDREN sis à MESSA à Yaoundé entre le carrefour LISSOUCK et le Camp YEYAP ».

5. Le Dossier d'Appel d'offres en français peut être acheté par tout Soumissionnaire intéressé en formulant une demande écrite à l'adresse mentionnée ci-dessous et contre un paiement non remboursable de **cinquante mille (50 000) francs CFA**. La méthode de paiement sera **au compte N°335 988 ouvert auprès des agences BICEC au nom de "Compte d'Affectation Spécial" CAS ARMP ou auprès de ce même compte CAS auprès du Trésor public**.
6. Les offres devront être remises au **bureau de l'Expert en Passation des Marchés du PACRI-MDK** à MESSA au plus tard le 10 février 2026 à 13h00 heure locale. La soumission des offres par voie électronique ne sera pas autorisée. Toute offre arrivée après l'expiration du délai limite de remise des offres sera rejetée. Les offres seront ouvertes en présence des représentants des soumissionnaires et des personnes présentes à la **salle de réunion** de l'annexe du PSRDREN à MESSA à 14h00, le 10 février 2026.
7. Les offres doivent être accompagnées d'une **Garantie de l'offre** timbrée, pour un montant de **quatre cent mille (400 000) francs CFA** et du récépissé délivré par la CDEC conformément à Circulaire N°000014/C/MINMAP/CAB du 23 juillet 2025 relative aux modalités de constitution, de consignation, de conservation, de déconsignation, de restitution et de réalisation des garanties dans les marchés publics.
8. Veuillez noter que le Règlement de Passation des Marchés exige que l'Emprunteur divulgue les informations sur les propriétaires effectifs du Soumissionnaire attributaire, dans le cadre de l'avis de Notification d'Attribution de Marché, en renseignant le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs inclus dans le dossier d'appel d'offres ».
9. La Banque exige le respect [(dispositions du paragraphe 3.32 de la Section III et l'annexe IV en matière de fraude et corruption du « Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement des Projets d'Investissement (FPI) de la Banque mondiale, édition de septembre 2025 (« Règlement de Passation des Marchés relatifs aux règles de la Banque mondiale en matière de conflit d'intérêt »)] des Directives de la Banque en matière de lutte contre la corruption et de ses politiques et procédures de sanctions en vigueur, telles qu'énoncées dans le Cadre de sanctions du Groupe de la Banque mondiale, tel qu'il est établi à la section VI du DAO.
10. L'adresse à laquelle il est fait référence ci-dessus est : **Unité de Coordination du PSRDREN, siège annexe de Yaoundé, située au quartier MESSA entre le carrefour LISSOUCK et le camp YEYAP ; au bureau de l'Expert en Passation des Marchés du PACRI-MDK. Tel : (+237) 694 015 523. Courriel : [fanch2010@yahoo.fr](mailto:fanch2010@yahoo.fr) avec copie à [alhadjimagra@yahoo.fr](mailto:alhadjimagra@yahoo.fr), [djerem2002@yahoo.fr](mailto:djerem2002@yahoo.fr)**

L'enveloppe des offres doit avoir la mention :

« 001 /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026 du  
pour la mise en place, la gestion d'un numéro vert et d'un centre d'appel en appui au  
mécanisme de gestion des plaintes du PACRI-MDK.  
**A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT** »



REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
Paix- Travail- Patrie  
MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE LA  
PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU  
TERRITOIRE

PROGRAMME SPECIAL DE RECONSTRUCTION ET DE  
DEVELOPPEMENT DE LA REGION DE L'EXTREME-  
NORD

PROJET D'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA  
RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR  
MORA-DABANGA-KOUSERI (PACRI-MDK)

UNITE DE COORDINATION



REPUBLIC OF CAMEROON  
Peace-Work-Fatherland  
MINISTRY OF THE ECONOMY, PLANNING  
AND REGIONAL DEVELOPMENT

SPECIAL PROGRAM FOR THE RECONSTRUCTION  
AND DEVELOPMENT OF THE FAR NORTH REGION

ENHANCING CONNECTIVITY AND RESILIENCE IN  
THE FAR NORTH OF CAMEROON FOR  
INCLUSIVENESS PROJECT (PACRI-MDK)

THE COORDINATION UNIT

## Avis d'Appel d'offres

Pays : CAMEROUN

Nom du Projet : *PROJET POUR L'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE. LA RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR ROUTIER MORA-DABANGA-KOUSERI DANS LA REGION DE L'EXTREME-NORD « PACRI-MDK »*

No Prêt/Crédit/Don : IDA N° 7351-CM / N° 7352-CM ; DON : E2092

Nom du Marché : MISE EN PLACE, GESTION D'UN NUMERO VERT ET D'UN CENTRE D'APPEL EN APPUI AU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PACRI-MDK

AO No: *004* /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026

Emis le : *02* JAN 2026

1. Le Gouvernement de la République du Cameroun a reçu un financement de Banque Mondiale pour financer le Projet pour l'amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor routier Mora-Dabanga-Kousséri, et à l'intention d'utiliser une partie de ce prêt pour effectuer des paiements au titre du Marché de *mise en place, gestion d'un numero vert et d'un centre d'appel en appui au mecanisme de gestion des plaintes du PACRI-MDK*. Pour ce Marché, l'Emprunteur effectuera les paiements en recourant à la méthode de décaissement par Paiement direct, comme définie dans les Directives de la Banque Mondiale applicables aux Décaissements dans le cadre de Financements de Projets d'Investissement.
2. Le Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor routier Mora-Dabanga-Kousséri (PACRI-MDK) sollicite des offres fermées de la part de soumissionnaires éligibles et répondant aux qualifications requises pour fournir les services suivants : *mettre en place un numéro vert à quatre chiffres/centre d'appel opérationnel et sécurisé exclusif au PACRI ; mettre en place un centre d'appel avec des ressources humaines et un service vocal interactif (Français, Anglais, Fulfulde, Arabe choa, Kotoko, Mandara, Kanuri, Haoussa) ; gérer le flux d'appels et de messagerie ; mettre en place un dispositif de collecte et traitement des informations.*
3. La procédure sera conduite par mise en concurrence nationale en recourant à un Appel d'Offres (AO) telle que définie dans le « *Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement de Projets d'Investissement édition de septembre 2025 de la Banque Mondiale (« le Règlement de passation des marchés »)*, » et ouverte à tous les soumissionnaires éligibles tels que définis dans le Règlement de passation des marchés.
4. Les Soumissionnaires intéressés et éligibles peuvent obtenir des informations auprès du Coordonnateur du Programme Spécial de Reconstruction et de Développement de la Région de l'Extrême-Nord (PSRDREN), Maître d'Ouvrage Délégué du PACRI-MDK, volet MINEPAT et prendre connaissance des documents d'Appel d'offres durant les heures de bureau de **lundi** à

**vendredi de 8h à 15h30** à l'adresse suivante : « bâtiment annexe du PSRDREN sis à MESSA à Yaoundé entre le carrefour LISSOUCK et le Camp YEYAP ».

5. Le Dossier d'Appel d'offres en français peut être acheté par tout Soumissionnaire intéressé en formulant une demande écrite à l'adresse mentionnée ci-dessous et contre un paiement non remboursable de **cinquante mille (50 000) francs CFA**. La méthode de paiement sera **au compte N°335 988 ouvert auprès des agences BICEC au nom de "Compte d'Affectation Spécial" CAS ARMP ou auprès de ce même compte CAS auprès du Trésor public**.
6. Les offres devront être remises au **bureau de l'Expert en Passation des Marchés du PACRI-MDK** à MESSA au plus tard le 10 FEV 2026 à 13 heures. La soumission des offres par voie électronique ne sera pas autorisée. Toute offre arrivée après l'expiration du délai limite de remise des offres sera rejetée. Les offres seront ouvertes en présence des représentants des soumissionnaires et des personnes présentes à la **salle de réunion** de l'annexe du PSRDREN à MESSA à 10 FEV 2026 à 14 heures.
7. Les offres doivent être accompagnées d'une *Garantie de l'offre* », pour un montant de **quatre cent mille (400 000) francs CFA**. Ladite garantie d'offre, timbrée, comprenant la mention manuscrite de l'organe émetteur, devra être constituée conformément à la Circulaire N°000014/C/MINMAP/CAB du 23 juillet 2025 relative aux modalités de constitution, de consignation, de conservation, de déconsignation, de restitution et de réalisation des garanties dans les marchés publics.
8. Veuillez noter que le Règlement de Passation des Marchés exige que l'Emprunteur divulgue les informations sur les propriétaires effectifs du Soumissionnaire attributaire, dans le cadre de l'avis de Notification d'Attribution de Marché, en renseignant le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs inclus dans le dossier d'appel d'offres ».
9. La Banque exige le respect [(dispositions du paragraphe 3.32 de la Section III et l'annexe IV en matière de fraude et corruption du « Règlement de Passation des Marchés pour les Emprunteurs sollicitant le Financement des Projets d'Investissement (FPI) de la Banque mondiale, édition de septembre 2025 (« Règlement de Passation des Marchés relatifs aux règles de la Banque mondiale en matière de conflit d'intérêt »)] des Directives de la Banque en matière de lutte contre la corruption et de ses politiques et procédures de sanctions en vigueur, telles qu'énoncées dans le Cadre de sanctions du Groupe de la Banque mondiale, tel qu'il est établi à la section VI du DAO.
10. L'adresse à laquelle il est fait référence ci-dessus est : **Unité de Coordination du PSRDREN, siège annexe de Yaoundé, située au quartier MESSA entre le carrefour LISSOUCK et le camp YEYAP ; au bureau de l'Expert en Passation des Marchés du PACRI-MDK. Tel : (+237) 694 015 523. Courriel : fanch2010@yahoo.fr avec copie à alhadjimagra@yahoo.fr, dierem2002@yahoo.fr**

L'enveloppe des offres doit avoir la mention :

« 004 /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026 du **02 JAN 2026**  
pour la mise en place, la gestion d'un numéro vert et d'un centre d'appel en appui au Mécanisme de  
Gestion des Plaintes du PACRI-MDK.

**A N'OUVRIR QU'EN SEANCE DE DEPOUILLEMENT**





REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix- Travail- Patrie

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

PROGRAMME SPECIAL DE RECONSTRUCTION ET DE  
DEVELOPPEMENT DE LA REGION DE L'EXTRÊME-  
NORD

PROJET D'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA  
RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR  
MORA-DABANGA-KOUSERI (PACRI-MDK)

UNITE DE COORDINATION



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF THE ECONOMY, PLANNING  
AND REGIONAL DEVELOPMENT

SPECIAL PROGRAM FOR THE RECONSTRUCTION  
AND DEVELOPMENT OF THE FAR NORTH REGION

ENHANCING CONNECTIVITY AND RESILIENCE IN  
THE FAR NORTH OF CAMEROON FOR  
INCLUSIVENESS PROJECT (PACRI-MDK)

THE COORDINATION UNIT

## Specific Procurement Notice

Country : CAMEROON

Project Name : *ENHANCING CONNECTIVITY AND RESILIENCE IN THE FAR NORTH OF  
CAMEROON FOR INCLUSIVENESS PROJECT « PACRI-MDK »*

N° Loan/Credit/Grant: IDA N° 7351-CM / N° 7352-CM ; GRANT : E2092

Contract name : ESTABLISHMENT AND MANAGEMENT OF A TOLL-FREE NUMBER AND A  
CALL CENTER IN SUPPORT OF THE PACRI-MDK GRIEVANCE REDRESS  
MECHANISM

SPN No: *001* /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026

Issued on : 02 JAN 2026

1. The Government of the Republic of Cameroon has received financing from the World Bank toward the cost of the Enhancing Connectivity, Resilience and Inclusion along the Mora-Dabanga-Kousseri Road Corridor Project in the far north of Cameroon, and intends to apply part of the proceeds of this financing to payments under the Contract for the establishment and management of a toll-free number and a call centre in support of the PACRI-MDK Grievance Redress Mechanism. For this Contract, the Borrower shall make payments using the Direct Payment disbursement method, as defined in the World Bank Disbursement Guidelines for Investment Project Financing.
2. The Enhancing Connectivity, Resilience and Inclusion along the Mora-Dabanga-Kousseri Road Corridor Project (PACRI-MDK) now invites sealed bids from eligible and qualified bidders for the provision of the following services: *establishment of a secure and operational four-digit toll-free number/call centre dedicated exclusively to PACRI; establishment of a call centre with qualified human resources and an interactive voice response system (French, English, Fulfulde, Chadian Arabic, Kotoko, Mandara, Kanuri, Haoussa); management of call and messaging flows; establishment of a system for information collection and processing.*
3. The bidding process shall be conducted through National Competitive Procurement using an Invitation for Bids (IFB) as defined in the "World Bank Procurement Regulations for IPF Borrowers", September 2025 Edition ("Procurement Regulations"), and is open to all eligible bidders as defined in the Procurement Regulations.
4. Interested and eligible bidders may obtain further information from the Coordinator of the Special Program for the Reconstruction and Development of the Far North Region (PSRDREN), Delegated Contracting Authority for the PACRI-MDK Project, MINEPAT component, and inspect the bidding documents during office hours from Monday to Friday, from 8:00 a.m. to 3:30 p.m., at

the following address: PSRDREN annex building located in MESSA, Yaoundé, between LISSOUCK Junction and YEYAP Camp.

5. The bidding document in French may be purchased by any interested bidder upon submission of a written request to the address below and upon payment of a non-refundable fee of **fifty thousand (50,000) CFA francs**. The method of payment shall be through Account No. **335 988** opened with **BICEC branches in the name of "Special Allocation Account – CAS ARMP"**, or to the same **CAS account at the Public Treasury**.
6. Bids must be delivered to **the office of the PACRI-MDK Procurement Specialist in MESSA** no later than 10 FEB 2026 at 4 PM. Electronic bidding shall not be permitted. Any bid received after the deadline for submission of bids shall be rejected. Bids will be opened in the presence of bidders' representatives and any persons present at the meeting room of the PSRDREN annex in MESSA on 10 FEB 2026 at 2 PM.
7. Bids must be accompanied by a **Bid Security** in the amount of **four hundred thousand (400,000) CFA francs**. The stamped bid security, including the handwritten endorsement of the issuing authority, shall be established in accordance with Circular No. 000014/C/MINMAP/CAB of 23 July 2025 relating to the procedures for the provision, deposit, safekeeping, release, restitution and enforcement of guarantees in public contracts.
8. Please note that the Procurement Regulations require the Borrower to disclose information on the beneficial ownership of the successful bidder as part of the Contract Award Notice, using the Beneficial Ownership Disclosure Form included in the bidding document.
9. The Bank requires compliance [(provisions of paragraph 3.33 of Section III and Annex IV on fraud and corruption of the "Procurement Regulations for Borrowers Seeking Financing for World Bank Investment Projects (FPI), February 2025 edition ("Procurement Regulations Relating to the World Bank's Conflict of Interest Rules")]] with the Bank's Anti-Corruption Guidelines and its applicable sanctions policies and procedures, as set forth in the World Bank Group Sanctions Framework, as set out in Section VI of bidding document.
10. The address referred to above is: **PSRDREN Coordination Unit, Yaoundé Annex Headquarters, located in the MESSA neighborhood between LISSOUCK Junction and YEYAP Camp; Office of the PACRI-MDK Procurement Specialist. Tel.: (+237) 694 015 523**  
**Email: fanch2010@yahoo.fr, with copy to alhadjimagra@yahoo.fr, djerem2002@yahoo.fr**
11. The outer envelope should clearly bear the following mention:

*« 004 /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026 dated 02 JAN 2026  
for the establishment and management of a toll-free number and a call center in support of the  
PACRI-MDK Grievance Redress Mechanism.*

**TO BE OPENED ONLY DURING THE BID OPENING SESSION**

Le Coordonnateur  
du Programme Spécial de Reconstruction et de  
Développement de la Région de l'Extrême-Nord



*Alhadji Magra Massacu*

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix- Travail- Patrie

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

PROGRAMME SPECIAL DE RECONSTRUCTION ET DE  
DEVELOPPEMENT DE LA REGION DE L'EXTRÊME-  
NORD

PROJET D'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA  
RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR  
MORA-DABANGA-KOUSSERI (PACRI-MDK)

UNITE DE COORDINATION



REPUBLIC OF CAMEROON

Peace-Work-Fatherland

MINISTRY OF THE ECONOMY, PLANNING  
AND REGIONAL DEVELOPMENT

SPECIAL PROGRAM FOR THE RECONSTRUCTION  
AND DEVELOPMENT OF THE FAR NORTH REGION

ENHANCING CONNECTIVITY AND RESILIENCE IN  
THE FAR NORTH OF CAMEROON FOR  
INCLUSIVENESS PROJECT (PACRI-MDK)

THE COORDINATION UNIT

## Dossier d'appel d'offres pour la mise en place, la gestion d'un numéro vert et d'un centre d'appel en appui au mécanisme de gestion des plaintes du PACRI-MDK

Appel d'Offres No : 001/AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/  
SPM/2026

Référence STEP : CM-MINEPAT-517368-NC-RFQ

Projet : PROJET POUR L'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA  
RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR ROUTIER MORA-  
DABANGA-KOUSSERI DANS LA REGION DE L'EXTRÊME-NORD « PACRI-MDK »

Maître d'Ouvrage : Ministre de l'Economie de la Planification et de l'Aménagement du  
Territoire (MINEPAT)

Maître d'Ouvrage Délégué : Coordonnateur du PSRDREN

Pays : CAMEROUN

Émis le : 02 Janvier 2026

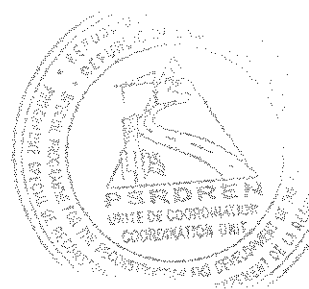


## Table des matières

<b>Partie I – Procédure d’appel d’offres .....</b>	<b>1</b>
Section I. Instructions aux Soumissionnaires (IS) .....	2
Section II. Données particulières de l’appel d’offres .....	33
Section III. Critères d’évaluation et de qualification .....	39
Section IV. Formulaires de Soumission .....	49
Section V. Pays éligibles .....	76
Section VI. Fraude et Corruption.....	77
<b>Partie II – Spécifications des Services.....</b>	<b>81</b>
Section VII. Programme d’activités .....	83
<b>Partie III – Conditions et Formulaires du Marché.....</b>	<b>93</b>
Section VIII. Conditions générales du Marché.....	94
Section IX. Conditions Particulières du Marché .....	125
Section X. Formulaires de Marché .....	143



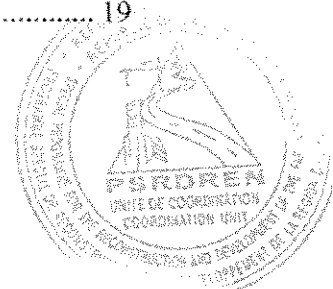
## Partie I – Procédure d'appel d'offres



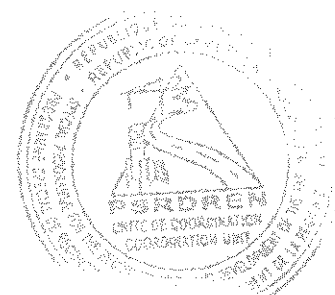
## Section I. Instructions aux Soumissionnaires (IS)

### Table des Clauses

<b>A. Généralités.....</b>	<b>4</b>
1. Objet du Marché .....	4
2. Origine des fonds .....	5
3. Fraude et corruption.....	5
4. Soumissionnaires éligibles.....	6
5. Qualifications du Soumissionnaire .....	9
<b>B. Dossier d'appel d'offres.....</b>	<b>9</b>
6. Composition du dossier d'appel d'offres .....	9
7. Visite du Site.....	10
8. Eclaircissements apportés au Dossier d'appel d'offres .....	10
9. Modifications apportées au Dossier d'appel d'offres .....	11
<b>C. Préparation des soumissions.....</b>	<b>11</b>
10. Frais de Soumission .....	11
11. Langue des Soumissions .....	11
12. Composition de la Soumission .....	11
13. Lettre de soumission et Programme d'Activités.....	12
14. Variantes .....	12
15. Prix de la Soumission et rabais .....	13
16. Monnaies de la Soumission et de paiement .....	14
17. Documents établissant la conformité des équipements et services.....	14
18. Documents attestant de l'éligibilité et des qualifications du Soumissionnaire.....	14
19. Durée de validité de la Soumission.....	15
20. Garantie de soumission et Déclaration de garantie de soumission .....	16
21. Format et signature des soumissions.....	18
<b>D. Dépôt des Soumissions et Ouverture des Plis.....</b>	<b>19</b>
22. Dépôt, cachetage et marquage des soumissions .....	19
23. Date et heure limites de dépôt des soumissions.....	19



24. Soumissions hors délais .....	20
25. Retrait, substitution et modification des soumissions.....	20
26. Ouverture des Soumissions.....	20
<b>E. Evaluation et Comparaison des Soumissions .....</b>	<b>22</b>
27. Confidentialité.....	22
28. Eclaircissements concernant les soumissions .....	22
29. Divergences, réserves ou omissions .....	23
30. Conformité des offres .....	23
31. Non-conformité, erreurs et omissions.....	24
32. Correction des erreurs arithmétiques .....	25
33. Conversion en une monnaie unique.....	25
34. Marge de préférence .....	25
35. Evaluation des Soumissions.....	25
36. Comparaison des offres.....	26
37. Offre anormalement basse .....	26
38. Eligibilité et Qualification du soumissionnaire.....	27
39. Droit du Maître d'Ouvrage d'accepter une soumission et de rejeter une ou toutes les soumissions.....	27
40. Période d'attente .....	28
41. Notification de l'intention d'attribution.....	28
<b>F. Attribution du marché.....</b>	<b>29</b>
42. Critères d'attribution.....	29
43. Notification de l'attribution du Marché .....	29
44. Débriefing par le Maître d'Ouvrage .....	30
45. Signature du Marché.....	30
46. Garantie de bonne exécution.....	31
47. Conciliateur.....	31
48. Réclamation concernant la Passation des Marchés.....	31





## Section 1. Instructions aux soumissionnaires (IS)

### A. Généralités

- 1. Objet du Marché**
- 1.1 Faisant suite à l'Avis d'Appel d'Offres indiqué dans les Données Particulières de l'Appel d'Offres (DPAO), le Maître d'Ouvrage, tel qu'il est indiqué **dans les DPAO**, émet le présent Dossier d'appel d'offres en vue de la prestation de services physiques spécifiés à la Section VII, Programme d'activités. Le nom, l'identification et le nombre de lots faisant l'objet de l'appel d'offres (AO) sont indiqués dans les DPAO.
- 1.2 Dans le présent Dossier d'Appel d'Offres :
- (a) Le terme « par écrit » signifie communiqué sous forme écrite (par courrier postal, courriel, télécopie, télex, incluant si cela est indiqué **dans les DPAO**, la distribution ou la remise par le canal du système d'achat électronique utilisé par le Maître d'Ouvrage) avec accusé de réception ;
  - (b) Si le contexte l'exige, le singulier désigne le pluriel, et vice versa ; et
  - (c) Le terme « jour » désigne un jour calendaire, sauf s'il est indiqué qu'il s'agit de « jour ouvrable ». Un jour ouvrable est un jour de travail officiel de l'Emprunteur, à l'exclusion des jours fériés officiels de l'Emprunteur.
  - (d) Le sigle « ES » signifie environnemental et social (incluant l'Exploitation et les Abus Sexuel (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS) ;
  - (e) « Exploitation et Abus Sexuels (EAS) englobe les significations suivantes :  
  
L'«Exploitation Sexuelle » (ES), définie comme le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne;  
  
Les « Abus Sexuels » (AS), définis comme toute intrusion physique ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, soit par force ou sous des conditions inégales ou par coercition ;
  - (f) Le « Harcèlement Sexuel » (HS) est défini comme toute avance sexuelle inopportune, toute demande de faveurs



sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle par le personnel de l'Entreprise à l'égard d'autres personnels de l'Entreprise ou du Maître d'Ouvrage ;

- (g) « Le Personnel de l'Entreprise » est défini dans la sous-rubrique 1.1 des Conditions Générales du Marché ; et
- (h) « Le Personnel du Maître d'Ouvrage » est défini dans la sous-rubrique 1.1 des Conditions Générales du Marché.

Une liste non-exhaustive de : (i) comportements qui constituent l'EAS ; et (ii) comportements qui constituent le HS, est jointe dans le formulaire du Code de Conduite de la Section IV.

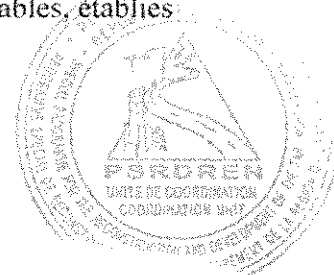
- 1.3 Le Soumissionnaire retenu devra réaliser les Services dans le Délai contractuel indiqué **dans les DPAO**.

## 2. Origine des fonds

- 2.1 L'Emprunteur ou le Bénéficiaire (ci-après dénommé « l'Emprunteur »), dont le nom figure **dans les DPAO**, a sollicité ou obtenu un financement (ci-après dénommé « les fonds » de la Banque internationale pour la Reconstruction et le Développement ou de l'Association internationale de Développement (ci-après dénommée la "Banque"), d'un montant spécifié **dans les DPAO**, en vue de financer le projet indiqué **dans les DPAO**. L'Emprunteur a l'intention d'utiliser une partie des fonds pour effectuer des paiements autorisés au titre du Marché pour lequel le présent appel d'offres est lancé.
- 2.2 La Banque n'effectuera les paiements qu'à la demande de l'Emprunteur, après avoir approuvé lesdits paiements, conformément aux articles et conditions de l'accord de financement intervenu entre l'Emprunteur et la Banque pour l'octroi d'un prêt, crédit ou don (ci-après dénommé « l'Accord de financement ») et ces paiements seront soumis à tous égards aux clauses et conditions dudit Accord de financement. L'Accord de financement interdit tout retrait du Compte de prêt destiné au paiement de toute personne physique ou morale, ou de toute importation de fournitures, matériels, équipement ou matériaux lorsque ledit paiement, ou ladite importation, tombe sous le coup d'une interdiction prononcée par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations Unies, au titre du Chapitre VII de la Charte des Nations Unies. Aucune partie autre que l'Emprunteur ne peut se prévaloir de l'un quelconque des droits stipulés dans l'Accord de prêt ni prétendre.

## 3. Fraude et corruption

- 3.1 La Banque exige le respect de ses Directives Anti-Corruption et de ses règles et procédures de sanctions applicables, établies



par le Cadre des Sanctions du Groupe de la Banque mondiale, comme indiqué dans la Section VI.

- 3.2 Aux fins d'application de ces dispositions, les Soumissionnaires devront permettre et faire en sorte que leurs agents (qu'ils soient déclarés ou non) leurs sous-traitants, consultants, prestataires de services, fournisseurs, et personnel permettent à la Banque d'examiner les comptes, pièces comptables, relevés et autres documents relatifs à toute procédure de sélection initiale, de pré-qualification, de remise des offres, remise de proposition, et d'exécution des marchés (en cas d'attribution), et de les soumettre pour vérification à des auditeurs désignés par la Banque.

**4. Soumissionnaires éligibles**

- 4.1 Un Soumissionnaire peut être une entreprise privée ou publique (sous réserve des dispositions de l'article 4.6 des IS) ou un groupement les comprenant au titre d'un accord existant ou tel qu'il ressort d'une intention de former un tel accord supporté par une lettre d'intention et un projet d'accord de groupement. En cas de groupement tous les partenaires le constituant seront solidairement responsables pour l'exécution de la totalité du Marché conformément à ses termes. Le groupement désignera un Mandataire avec pouvoir de représenter valablement tous ses partenaires durant l'appel d'offre, et en cas d'attribution du Marché à ce groupement, durant l'exécution du Marché. A moins que le DPAO n'en dispose autrement, le nombre des participants au groupement n'est pas limité.
- 4.2 Les Soumissionnaires ne doivent pas être en situation de conflit d'intérêt, et ceux dont il est déterminé qu'ils sont dans une telle situation seront disqualifiés. Sont considérés comme pouvant avoir un tel conflit avec l'un ou plusieurs intervenants au processus d'Appel d'offres, les Soumissionnaires dans les situations suivantes :
- (a) Les Soumissionnaires placés sous le contrôle de la même entreprise ; ou
  - (b) Les Soumissionnaires qui reçoivent directement ou indirectement des subventions l'un de l'autre ; ou
  - (c) Les Soumissionnaires qui ont le même représentant légal dans le cadre du présent Appel d'offre ; ou
  - (d) Les Soumissionnaires qui entretiennent entre eux directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, des contacts leur permettant d'avoir accès aux informations contenues dans leurs offres ou de les influencer ; ou



- (e) Les Soumissionnaires ou l'une des firmes auxquelles ils sont affiliés qui ont fourni des services de conseil pour la préparation des spécifications, plans, calculs et autres documents pour les travaux qui font l'objet du présent Appel d'offres ; ou
  - (f) Le Soumissionnaire qui a lui-même, ou l'une des firmes auxquelles il est affilié, a été recruté ou doit l'être par l'Emprunteur ou le Maître d'Ouvrage, pour effectuer la supervision ou le contrôle des Installations dans le cadre du Marché.
  - (g) Le Soumissionnaire qui fournit des biens, des travaux ou des services autres que des services de consultant qui font suite ou sont liés directement aux services de conseil fournis pour la préparation ou l'exécution du Projet mentionné au l'article 2.1 des IS, qu'il avait lui-même fournis ou qui avaient été fournis par toute autre entreprise qui lui est affiliée et qu'il contrôle directement ou indirectement ou qui le contrôle ou avec laquelle il est soumis à un contrôle commun.
  - (h) Les Soumissionnaires qui entretiennent une étroite relation d'affaires ou de famille avec un membre du personnel de l'Emprunteur (ou du personnel de l'entité d'exécution du Projet ou d'un bénéficiaire d'une partie du financement) :
    - (i) qui intervient directement ou indirectement dans la préparation du Dossier d'appel d'offres ou des Spécifications du Marché, et/ou dans le processus d'évaluation des Offres ; ou (ii) qui pourrait intervenir dans l'exécution ou la supervision de ce même Marché, sauf si le conflit qui découle de cette relation a été réglé d'une manière satisfaisante pour la Banque pendant le processus de sélection et l'exécution du marché.
- 4.3 Une entreprise soumissionnaire (à titre individuel ou en tant que partenaire d'un Groupement) ne doit pas participer dans plus d'une Offre en tant que soumissionnaire ou partenaire d'un groupement (à l'exception de variantes éventuellement permises). La participation d'un Soumissionnaire à plusieurs offres d'une telle manière provoquera la disqualification de toutes les offres auxquelles il aura participé. Toutefois, une entreprise qui n'est pas un Soumissionnaire ni un membre d'un Groupement peut figurer en tant que sous-traitant dans plus d'une Offre.
- 4.4 Sous réserve des dispositions de l'article 4.8 des IS, un Soumissionnaire, ainsi que les entités qui le constituent, peut avoir la nationalité de tout pays. Un Soumissionnaire sera réputé



avoir la nationalité d'un pays donné s'il y est constitué en société, ou enregistré, et soumis à son droit, tel qu'il ressort de ses statuts ou documents équivalents et de ses documents d'enregistrement. Ce critère s'appliquera également à la détermination de la nationalité des sous-traitants et fournisseurs du Marché, y compris pour les Services y afférant.

- 4.5 Un soumissionnaire faisant l'objet d'une sanction prononcée par la Banque dans le cadre des Directives Anti-Corruption de la Banque et de ses procédures et règles de sanctions applicables, comme indiqué dans le Cadre des Sanctions du Groupe de la Banque mondiale tel que décrit à la Section VI, paragraphe 2.2 d, sera exclu de toute présélection, pré-qualification ou attribution de contrat financé par la Banque et de tout autre bénéfice (financier ou autres) d'un tel contrat durant la période que la Banque aura déterminée. La liste des exclusions est disponible à l'adresse électronique mentionnée aux DPAO.
- 4.6 Les établissements publics du pays du Maître d'Ouvrage sont admis à participer à la condition qu'ils puissent établir à la satisfaction de la Banque : (i) qu'ils jouissent de l'autonomie juridique et financière, (ii) qu'ils sont régis par les règles du droit commercial, et (iii) qu'ils ne se trouvent pas sous la supervision ou la tutelle du Maître d'Ouvrage.
- 4.7 Le Soumissionnaire ne devra pas faire l'objet d'une exclusion temporaire par le Maître d'Ouvrage au titre d'une Déclaration de garantie de soumission ou de proposition.
- 4.8 Les entreprises et les individus en provenance des pays énumérés à la Section V sont inéligibles à la condition que : (a) la loi ou la réglementation du pays de l'Emprunteur interdise les relations commerciales avec le pays de l'entreprise, sous réserve qu'il soit établi à la satisfaction de la Banque que cette exclusion n'empêche pas le jeu efficace de la concurrence pour les Ouvrages objet du présent Appel d'offres ; ou (b) si, en application d'une décision prise par le Conseil de Sécurité des Nations Unies au titre du Chapitre VII de la Charte des Nations Unies, le pays de l'Emprunteur interdit toute importation de fournitures en provenance du pays de l'entreprise ou tout paiement aux personnes physiques ou morales dudit pays.
- 4.9 La procédure d'appel d'offres est ouverte à tout soumissionnaire éligible, sauf disposition contraire résultant de l'article 18.4 des IS.
- 4.10 Le Soumissionnaire doit fournir tout document que le Maître d'Ouvrage peut raisonnablement exiger, établissant à la



satisfaction du Maître d'Ouvrage qu'il continue d'être admis à concourir.

- 4.11 Une entreprise tombant sous le coup d'une sanction par l'Emprunteur l'excluant de ses marchés sera admise à participer au présent processus, à moins que, à la demande de l'Emprunteur, la Banque ne détermine que l'exclusion : (a) est en relation avec la fraude et la corruption, et (b) a été prononcée dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative équitable à l'égard de l'entreprise.

**5. Qualifications du Soumissionnaire**

- 5.1 Les Soumissionnaires fourniront en utilisant les formulaires de la Section IV, une description préliminaire de la méthode de travail qu'ils entendent appliquer ainsi que du calendrier de travail, y compris plans et tableaux, le cas échéant.
- 5.2 Si un processus de pré-qualification des candidats soumissionnaires a été effectué comme indiqué à l'article 18.4 des IS, les dispositions relatives à la qualification des soumissionnaires de la Section III, Critères d'évaluation et de qualification ne sont pas applicables.

**B. Dossier d'appel d'offres**

**6. Composition du dossier d'appel d'offres**

- 6.1 Le Dossier d'appel d'offres comprend toutes les Sections dont la liste figure ci-après. Il doit être interprété à la lumière de tout additif éventuellement émis conformément à l'article 8 des IS.

**PARTIE 1: Procédures d'appel d'offres**

- Section I. Instructions aux soumissionnaires (IS)
- Section II. Données particulières de l'appel d'offres (DPAO)
- Section III. Critères d'évaluation et de qualification
- Section IV. Formulaires de soumission
- Section V. Pays Eligibles
- Section VI. Fraude et Corruption

**PARTIE 2: Spécifications des Services**

- Section VII. Programme d'Activités

**PARTIE 3: Marché**

- Section VIII. Cahier des clauses administratives générales (CCAG)



- Section IX. Cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
  - Section X. Formulaire du Marché
- 6.2 L'invitation à soumissionner adressée par le Maître d'Ouvrage aux soumissionnaires pré-qualifiés ne fait pas partie du Dossier d'appel d'offres.
- 6.3 Le Maître d'Ouvrage ne peut être tenu responsable vis-à-vis des Soumissionnaires de l'intégrité du Dossier d'Appel d'offres, des réponses aux demandes de clarifications, du compte rendu de la réunion préparatoire précédant le dépôt des Offres (le cas échéant) et des additifs au Dossier d'Appel d'Offres conformément à l'article 8 des IS, s'ils n'ont pas été obtenus directement auprès de lui. En cas de contradiction, les documents directement issus par le Maître d'Ouvrage auront prééminence.
- 6.4 Le Soumissionnaire doit examiner l'ensemble des instructions, formulaires, conditions et spécifications figurant au Dossier d'Appel d'Offres. Il lui appartient de fournir tous les renseignements et documents demandés dans le Dossier d'Appel d'Offres.
7. Visite du Site
- 7.1 Le Soumissionnaire, sous sa propre responsabilité et à ses propres risques, est encouragé à visiter et à examiner les lieux des prestations ainsi que les environs et à réunir toutes les informations nécessaires à la préparation de son offre et à l'exécution des services. Le Soumissionnaire assumera tous les frais relatifs à la visite des lieux des prestations et leurs environs.
8. Eclaircissements apportés au Dossier d'appel d'offres
- 8.1 Un soumissionnaire souhaitant des éclaircissements sur les documents d'appel d'offres devra contacter le Maître d'Ouvrage, par écrit, à l'adresse du Maître d'Ouvrage indiquée **dans les DPAO**. Le Maître d'Ouvrage répondra par écrit à toute demande d'éclaircissements reçue avant la date limite de remise des offres au plus tard le nombre de jours indiqué **aux DPAO**. Il adressera une copie de sa réponse (indiquant la question posée mais sans mention de l'auteur) à tous les soumissionnaires qui auront obtenu le Dossier d'appel d'offres en conformité avec l'article 6.3 des IS. Si **les DPAO** le prévoient, le Maître d'Ouvrage publiera également sa réponse sur le site Internet identifié **dans les DPAO**. Au cas où le Maître d'Ouvrage jugerait nécessaire de modifier le Dossier d'appel d'offres suite aux éclaircissements fournis, il le fera





conformément à la procédure stipulée aux articles 9 et 23.2 des IS.

**9. Modifications  
apportées  
au Dossier  
d'appel d'offres**

- 9.1 Le Maître d'Ouvrage peut, à tout moment, avant la date limite de remise des offres, modifier le Dossier d'appel d'offres en publiant un additif.
- 9.2 Tout additif publié sera considéré comme faisant partie intégrante du Dossier d'appel d'offres et sera communiqué par écrit à tous ceux qui ont obtenu le Dossier d'appel d'offres directement du Maître d'Ouvrage conformément à l'article 6.3 des IS. Le Maître d'Ouvrage publiera immédiatement l'additif sur le site internet identifié à l'article 8.1 des IS.
- 9.3 Afin de laisser aux soumissionnaires éventuels un délai raisonnable pour prendre en compte l'additif lors de la préparation de leurs offres, le Maître d'Ouvrage peut, à sa discrétion, reporter la date limite de remise des offres conformément à l'article 23.2 des IS.

**C. Préparation des soumissions**

**10. Frais de  
Soumission**

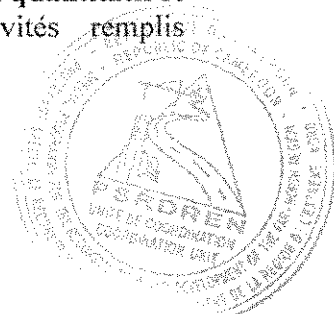
- 10.1 Le Soumissionnaire supportera tous les frais afférents à la préparation et à la présentation de son offre, et le Maître d'Ouvrage n'est en aucun cas responsable de ces frais ni tenu de les régler, quels que soient le déroulement et l'issue de la procédure d'appel d'offres.

**11. Langue des  
Soumissions**

- 11.1 L'offre, ainsi que toute la correspondance et tous les documents concernant la soumission, échangés entre le Soumissionnaire et le Maître d'Ouvrage seront rédigés dans la langue indiquée **dans les DPAO**. Les documents complémentaires et les imprimés fournis par le Soumissionnaire dans le cadre de la soumission peuvent être rédigés dans une autre langue à condition d'être accompagnés d'une traduction dans la langue indiquée **dans les DPAO** des passages en rapport avec l'offre, auquel cas, aux fins d'interprétation de l'offre, la traduction fera foi.

**12. Composition de la  
Soumission**

- 12.1 La Soumission comprendra les documents suivants :
- (a) **La Lettre de Soumission** préparée conformément aux dispositions de l'Article 12 des IS ;
  - (b) Les autres formulaires inclus dans la Section IV- Formulaires de Soumission dûment remplis, y compris le **Bordereau des Prix unitaires et le Détail quantitatif et estimatif**, ou le Programme d'Activités remplis



conformément aux dispositions des articles 12 et 14 des IS ;

- (c) **la Garantie d'offre ou la déclaration de garantie d'offre** établie conformément aux dispositions de l'article 19.1 des IS ;
- (d) **des variantes**, si leur présentation est autorisée, conformément aux dispositions de l'article 13 des IS ;
- (e) la confirmation par écrit de **l'habilitation du signataire** de l'offre à engager le Soumissionnaire, conformément aux dispositions de l'article 20.3 des IS ;
- (f) les documents conformément à l'article 17 des IS attestant que le Soumissionnaire est **éligible** ;
- (g) les documents conformément à l'article 17 des IS attestant que le Soumissionnaire est **qualifié** pour exécuter le Marché si son offre est retenue ;
- (h) la Proposition technique soumise **conformément** à l'article 16 des IS ; et
- (i) tout autre document requis par les **DPAO**.

12.2 En sus des documents requis à l'article 12.1 des IS, l'Offre présentée par un Groupement d'entreprises devra inclure soit une copie de l'Accord de Groupement liant tous les partenaires du Groupement, soit une lettre d'intention de constituer un tel Groupement signée par tous les partenaires du Groupement et assortie d'un projet d'accord, indiquant les parties des installations à réaliser par les différents partenaires.

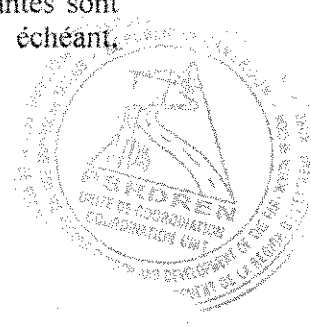
12.3 Dans la Lettre de Soumission, le Soumissionnaire fournira les informations relatives aux commissions et indemnités versées ou à verser à des agents ou tout autre partie en relation avec son Offre.

### 13. Lettre de soumission et Programme d'Activités

13.1 Le Soumissionnaire établira son offre, y compris le Programme d'Activités chiffré, en remplissant les formulaires inclus dans la Section IV-Formulaires de soumission, sans apporter aucune modification à la présentation, et aucun autre format ne sera accepté sous réserves des dispositions de l'article 21.3 des IS. Toutes les rubriques doivent être remplies de manière à fournir les renseignements demandés.

### 14. Variantes

14.1 Sauf indication contraire **dans les DPAO**, des offres variantes ne seront pas permises. Si des offres variantes sont permises, seule une variante technique, le cas échéant,



du Soumissionnaire ayant présenté l'Offre la plus avantageuse pourra être prise en considération.

14.2 Lorsque les services peuvent être réalisés dans des délais d'exécution variables, les **DPAO** préciseront ces délais, et la méthode retenue pour l'évaluation du délai d'achèvement proposé par le Soumissionnaire à l'intérieur des délais spécifiés sera décrite dans la Section III, Critères d'évaluation et de qualification.

14.3 Quand les **DPAO** offrent aux soumissionnaires la possibilité de présenter des solutions techniques variantes pour des parties définies des Services, celles-ci seront définies **dans les DPAO**, ainsi que la méthode d'évaluation, et décrites dans la Section VII.

**15. Prix de la  
Soumission  
et rabais**

15.1 Les prix et rabais offerts par le Soumissionnaire dans la Lettre de Soumission et le(s) Programme(s) d'Activités chiffré(s) devront se conformer aux dispositions ci-après.

15.2 Le Soumissionnaire indiquera la liste et les prix séparément, de tous les lots (marchés) et éléments des Services décrits dans les spécifications (ou les termes de référence) et indiqués dans le(s) Programme(s) d'Activités.

15.3 Le Marché comprendra la totalité des Services tels que décrits à l'Annexe A du Marché et dans les Spécifications (ou Termes de référence) basé sur le Programme d'Activités chiffré présenté par le Soumissionnaire.

15.4 Le Soumissionnaire indiquera tout rabais, ainsi que la méthode d'application correspondante, dans la Lettre de Soumission conformément à l'article 13.1 des IS.

15.5 Le Soumissionnaire indiquera les prix de tous les éléments des Services décrits dans les spécifications (ou les termes de référence) et indiqués dans le Programme d'Activités, Section VII. Les éléments pour lesquels aucun prix ne sera indiqué ne seront pas payés par le Maître d'Ouvrage lorsqu'ils seront exécutés et seront réputés avoir été inclus dans les autres prix figurant dans le Programme d'activités.

15.6 Tous les droits, taxes et autres redevances qu'il appartient au Prestataire de payer en vertu du Marché, ou pour une autre raison, à la date de vingt-huit (28) jours précédant la date limite de dépôt des Soumissions, seront inclus dans le prix total de l'offre présentée par le Soumissionnaire.

15.7 Les prix indiqués par le Soumissionnaire pourront être ajustés pendant l'exécution du Marché, sous réserve d'être prévu **dans**



**les DPAO**, conformément aux dispositions de l'article 6.6 des Conditions générales du Marché et/ou aux Conditions particulières du Marché. Le Soumissionnaire est tenu de présenter avec son offre toutes les informations requises dans les Conditions particulières du Marché ainsi que dans les Conditions générales du Marché.

15.8 Le Soumissionnaire fournira un sous détail de la rémunération forfaitaire afin de déterminer la rémunération de services supplémentaires, en cours d'exécution du Marché, le cas échéant, sous la forme des Annexes D et E du Marché.

**16. Monnaies de la Soumission et de paiement**

16.1 Les monnaies de l'Offre et les monnaies de règlement seront identiques. Le Soumissionnaire devra indiquer la partie du prix de son offre correspondant aux dépenses qu'il prévoit d'encourir dans la monnaie du pays du Maître d'Ouvrage dans cette monnaie, sauf disposition contraire **dans les DPAO**.

16.2 Le Soumissionnaire pourra libeller le prix de son Offre dans toute monnaie de son choix. Si le Soumissionnaire souhaite être payé en une combinaison de montants en différentes monnaies, il pourra indiquer son prix de cette manière, mais il ne pourra pas faire usage de plus de trois (3) monnaies étrangères en sus de la monnaie du pays du Maître d'Ouvrage

16.3 Le Maître d'Ouvrage pourra demander aux Soumissionnaires de justifier leurs besoins en monnaies étrangères et de prouver que les montants inclus dans le prix forfaitaire sont raisonnables et conformes aux clauses 16.1 et 16.2 de l'IS.

**17. Documents établissant la conformité des équipements et services**

17.1 Pour établir la conformité des Services au Dossier d'appel d'offres, le Soumissionnaire fournira dans le cadre de son offre les pièces justificatives de la conformité des Services aux spécifications techniques et normes indiquées à la Section VII.

17.2 Les normes qui s'appliquent aux Services ne sont mentionnés qu'à titre descriptif et n'ont pas un caractère restrictif. Le Soumissionnaire peut leur substituer d'autres normes de qualité pourvu qu'il établisse à la satisfaction du Maître d'Ouvrage que les normes ainsi substituées sont substantiellement équivalentes ou supérieures à celles indiquées à la Section VII.

**18. Documents attestant de l'éligibilité et des qualifications du Soumissionnaire**

18.1 Pour établir que le Soumissionnaire répond aux critères d'éligibilité, en application des dispositions de l'Article 4 des IS, le Soumissionnaire devra remplir la Lettre de soumission, incluse à la Section IV, Formulaire de soumission.



- 18.2 Les documents que le Soumissionnaire fournira pour établir qu'il possède les qualifications requises pour exécuter le Marché si son offre est acceptée, établiront, à la satisfaction du Maître d'Ouvrage, que le Soumissionnaire remplit chacun des critères de qualification spécifiés à la Section III, Critères d'Évaluation et de Qualification.
- 18.3 Le Soumissionnaire devra fournir une description préliminaire de la méthode de réalisation proposée, du programme de travail et du calendrier de réalisation selon le format de la Section IV-Formulaires de Soumission.
- 18.4 S'il est indiqué **dans les DPAO** que l'appel d'offres a été précédé d'une pré-qualification, seule une offre provenant d'un soumissionnaire pré-qualifié pourra être retenue. Le Soumissionnaire fournira les mises à jour de sa candidature à la pré-qualification afin d'établir qu'il continue à présenter les qualifications requises au moment de la pré-qualification, ou une déclaration dans la Lettre de Soumission à l'effet que les renseignements fournis lors de la pré-qualification demeurent valides à la date de soumission.
- 18.5 Lorsque l'appel d'offres n'a pas été précédé d'une pré-qualification, les critères de qualification applicables aux soumissionnaires sont indiqués à la Section III, Critères d'Évaluation et de Qualification.

**19. Durée de validité  
de la Soumission**

- 19.1 Les soumissions demeureront valables jusqu'à la date spécifiée **dans les DPAO**, ou toute date prorogée, si amendée par le Maître d'Ouvrage conformément à l'article 9 des IS. Une soumission qui n'est pas valable jusqu'à la date spécifiée **dans les DPAO, ou toute date prorogée par le Maître d'Ouvrage conformément à l'article 9 des IS**, sera rejetée par le Maître d'Ouvrage comme non-conforme.
- 19.2 Exceptionnellement, avant la date d'expiration de la validité des offres, le Maître d'Ouvrage peut demander aux soumissionnaires de proroger la durée de validité de leur offre. La demande et les réponses seront formulées par écrit. S'il est demandé une Garantie de Soumission ou une Déclaration de garantie de l'offre en application de l'article 20 des IS, sa validité sera prolongée pour une durée correspondante. Un soumissionnaire peut refuser de proroger la validité de son Offre sans perdre sa garantie. Un soumissionnaire qui consent à cette prorogation ne se verra pas demander de modifier son offre, ni ne sera autorisé à le faire, sous réserve des dispositions de l'article 19.3 des IS.



19.3 Si l'attribution est retardée de plus de cinquante-six (56) jours au-delà du délai initial de validité de l'Offre spécifiée selon l'article 19.1 des IS, le prix du Marché sera actualisé comme suit :

- (a) dans le cas d'un marché à prix ferme, le Montant du Marché sera égal au Montant de l'Offre actualisé par le facteur figurant **aux DPAO** ;
- (b) dans le cas d'un marché à prix révisable, le Montant du Marché sera le Montant de l'Offre.
- (c) dans tous les cas, les offres seront évaluées sur la base du Montant de l'Offre sans prendre en considération l'actualisation susmentionnée.

**20. Garantie de  
soumission et  
Déclaration  
de garantie de  
soumission**

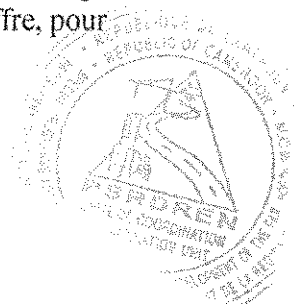
20.1 Si cela est requis **dans les DPAO**, le Soumissionnaire fournira l'original d'une garantie de soumission ou d'une déclaration de garantie de soumission, qui fera partie intégrante de son Offre. Lorsqu'une garantie de soumission est exigée, le montant et la monnaie dans laquelle elle doit être libellée seront indiqués **dans les DPAO**.

20.2 La Déclaration de garantie de soumission se présentera selon le modèle figurant à la Section IV, Formulaire de soumission.

20.3 Si une Garantie de soumission est exigée en application de l'article 20.1 des IS, elle sera une garantie sur première demande sous l'une des formes ci-après, au choix du Soumissionnaire :

- (a) une garantie inconditionnelle émise par une banque ou une institution financière autre qu'une banque (telle une compagnie d'assurances ou un organisme de caution) ;
- (b) un crédit documentaire irrévocable ;
- (c) un chèque de banque ou un chèque certifié ; ou
- (d) toute autre garantie mentionnée, le cas échéant, **dans les DPAO** ;

en provenance d'une source reconnue, établie dans un pays satisfaisant aux critères d'origine figurant à la Section V. Pays Eligibles. Si une garantie inconditionnelle est émise par une institution financière, autre qu'une banque, située en dehors du pays du Maître d'Ouvrage, l'institution financière émettrice devra avoir une institution financière correspondante dans le pays du Maître d'Ouvrage afin d'en permettre l'exécution, le cas échéant, à moins que le Maître d'Ouvrage n'ait donné son accord par écrit, avant le dépôt de l'Offre, pour



qu'une institution financière correspondante dans le pays du Maître d'Ouvrage ne soit pas requise. Dans le cas d'une garantie bancaire, la garantie de soumission sera établie conformément au formulaire figurant à la Section IV-Formulaires de Soumission, ou dans une autre forme similaire pour l'essentiel et approuvée par le Maître d'Ouvrage avant le dépôt de l'Offre. La garantie de soumission demeurera valide pendant vingt-huit jours (28) après la date d'expiration de la validité de l'offre, ou au-delà de la date prorogée en application de l'article 19.2 des IS.

- 20.4 Si une garantie de soumission est requise en application de l'article 20.1 des IS, toute offre non accompagnée d'une garantie de soumission conforme pour l'essentiel sera écartée par le Maître d'Ouvrage comme étant non conforme.
- 20.5 Si une garantie de soumission est requise en application de l'article 20.1 des IS, les garanties de soumission des soumissionnaires non retenus leur seront restituées le plus rapidement possible après que le Soumissionnaire retenu aura signé le Marché et fourni la garantie de bonne exécution prescrite à l'article 46 des IS.
- 20.6 La garantie d'offre du soumissionnaire retenu lui sera restituée dans les meilleurs délais après la signature du Marché, et contre remise de la garantie de bonne exécution requise.
- 20.7 La garantie de soumission peut être saisie :
- (a) si le Soumissionnaire retire son Offre avant la date d'expiration de la validité de l'Offre qu'il aura spécifié dans sa Soumission, ou toute date prorogée par le Soumissionnaire ; ou
  - (b) s'agissant du soumissionnaire retenu, si ce dernier :
    - (i) manque à son obligation de signer le Marché en application de l'article 45 des IS ; ou
    - (ii) manque à son obligation de fournir la garantie de bonne exécution en application de l'article 46 des IS.
- 20.8 La garantie de soumission ou la déclaration de garantie de soumission d'un groupement d'entreprise doit être au nom du groupement qui a soumis l'Offre. Si un groupement n'a pas été formellement constitué lors du dépôt de l'Offre, la garantie de soumission ou la déclaration de garantie de soumission devra être libellée au nom de tous les futurs partenaires du





groupement, conformément au libellé du projet d'accord de groupement mentionné aux articles 4.1 et 12.2 des IS.

20.9 Lorsqu'en application de l'article 20.1 des IS, une garantie de soumission n'est pas exigée et si :

- (a) le Soumissionnaire retire son Offre avant la date d'expiration de la validité l'Offre mentionnée dans le Formulaire de soumission, ou toute date prorogée par le Soumissionnaire ; ou bien,
- (b) le Soumissionnaire retenu manque à son obligation de :
  - (i) signer le Marché conformément à l'article 45 des IS, ou
  - (ii) fournir la Garantie de bonne exécution conformément à l'article 46 des IS,

l'Emprunteur pourra disqualifier le Soumissionnaire de toute attribution de marché par l'Emprunteur pour la période de temps stipulée **dans les DPAO**.

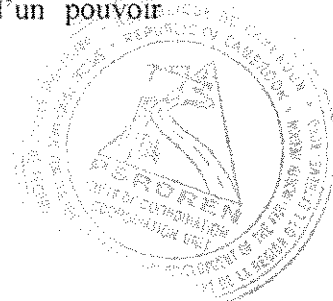
## 21. Format et signature des soumissions

21.1 Le Soumissionnaire préparera un original des documents constitutifs de l'offre tels que décrits à l'article 12 des IS, en indiquant clairement la mention « ORIGINAL ». Par ailleurs, il soumettra le nombre de copies de l'offre indiqué **dans les DPAO**, en mentionnant clairement sur ces exemplaires « COPIE ». En cas de différences entre les copies et l'original, l'original fera foi.

21.2 Le Soumissionnaire devra marquer « CONFIDENTIEL » tout renseignement à caractère confidentiel ou d'exclusivité commerciale. Ceci pourra inclure des informations confidentielles, des secrets commerciaux, ou des informations commerciales ou financières sensibles.

21.3 L'original et toutes copies de l'offre seront dactylographiés ou écrits à l'encre indélébile ; ils seront signés par une personne dûment habilitée à signer au nom du soumissionnaire. Cette habilitation consistera en une confirmation écrite comme spécifié **dans les DPAO**, qui sera jointe à la soumission. Le nom et le titre de chaque personne signataire de l'habilitation devront être dactylographiés ou imprimés sous la signature. Toutes les pages de l'offre, à l'exception des publications non modifiées, seront paraphées par la personne signataire de l'Offre.

21.4 L'offre d'un groupement d'entreprises doit être signée par un représentant du groupement dûment autorisé à signer au nom du groupement, de manière à engager légalement tous les partenaires du groupement, et accompagnée d'un pouvoir



habilitant le signataire établi par les personnes légalement autorisés à signer pour les partenaires.

- 21.5 Tout ajout entre les lignes, rature ou surcharge, pour être valable, devra être signé ou paraphé par la personne signataire.

#### **D. Dépôt des Soumissions et Ouverture des Plis**

##### **22. Dépôt, cachetage et marquage des soumissions**

- 22.1 Le Soumissionnaire devra placer son offre dans une enveloppe unique (procédure à une seule enveloppe), et cachetée. Dans l'unique enveloppe, le Soumissionnaire placera les enveloppes distinctes et cachetées ci-après :

- (a) une enveloppe portant la mention « ORIGINAL », contenant tous les documents constitutifs de l'Offre, tels que décrits à l'Article 12 des IS, et
- (b) une enveloppe portant la mention « COPIES », contenant toutes les copies de l'Offre demandées ; et
- (c) si des offres variantes sont autorisées en application de l'Article 14 des IS, le cas échéant :
  - (i) une enveloppe portant la mention « ORIGINAL - VARIANTE », contenant l'Offre variante ; et
  - (ii) les copies demandées de l'Offre variante dans l'enveloppe portant la mention « COPIES ».

- 22.2 Les enveloppes intérieure et extérieure devront :

- (a) comporter le nom et l'adresse du Soumissionnaire,
- (b) être adressées au Maître d'Ouvrage conformément à l'article 23.1 des IS,
- (c) comporter l'identification de l'appel d'offres indiqué à l'article 1.1 des IS, et
- (d) comporter la mention de ne pas les ouvrir avant la date et l'heure fixées pour l'ouverture des plis.

- 22.3 Si les enveloppes ne sont pas cachetées et marquées comme il est demandé ci-dessus, le Maître d'Ouvrage ne sera pas tenu pour responsable si l'offre est égarée ou ouverte prématurément.

##### **23. Date et heure limites de dépôt des soumissions**

- 23.1 Les offres doivent être reçues par le Maître d'Ouvrage à l'adresse indiquée dans les DPAO et au plus tard à la date et à l'heure qui y sont spécifiées. Lorsque les DPAO le prévoient, les Soumissionnaires devront avoir la possibilité de soumettre



leur offre par voie électronique. Dans un tel cas, les Soumissionnaires devront suivre la procédure prévue **aux DPAO**.

23.2 Le Maître d'Ouvrage peut, à sa discrétion, reporter la date limite de remise des offres en modifiant le Dossier d'appel d'offres en application de l'article 9 des IS, auquel cas, tous les droits et obligations du Maître d'Ouvrage et des Soumissionnaires régis par la date limite précédente seront régis par la nouvelle date limite.

**24. Soumissions hors délais**

24.1 Le Maître d'Ouvrage n'acceptera aucune offre arrivée après l'expiration du délai de remise des offres, conformément à l'article 23 des IS. Toute offre reçue par le Maître d'Ouvrage après la date et l'heure limites de dépôt des offres sera déclarée hors délai, écartée et renvoyée au Soumissionnaire sans avoir été ouverte.

**25. Retrait, substitution et modification des soumissions**

25.1 Un soumissionnaire peut retirer, remplacer, ou modifier son offre après l'avoir déposée, par voie de notification écrite, dûment signée par un représentant habilité, assortie d'une copie de l'habilitation en application de l'article 21.3 des IS. La modification ou l'offre de remplacement correspondante doit être jointe à la notification écrite. Toutes les notifications doivent être :

- (a) préparées et délivrées en application des articles 21 et 22 des IS (sauf pour ce qui est des notifications de retrait qui ne nécessitent pas de copies). Par ailleurs, les enveloppes doivent porter clairement, selon le cas, la mention « RETRAIT », « OFFRE DE REMPLACEMENT » ou « MODIFICATION » ; et
- (b) reçues par le Maître d'Ouvrage avant la date et l'heure limites de remise des offres conformément à l'article 23 des IS.

25.2 Les Offres dont les Soumissionnaires demandent le retrait en application de l'article 25.1 leur seront renvoyées sans avoir été ouvertes.

25.3 Une Offre ne peut pas être retirée, remplacée ou modifiée entre la date et l'heure limites de dépôt des offres et la date d'expiration de la validité spécifiée par le Soumissionnaire dans sa Soumission, ou la date d'expiration de la validité de l'Offre.

**26. Ouverture des Soumissions**

26.1 Sous réserve des dispositions figurant aux articles 23 et 25.2 des IS, à la date, heure et à l'adresse indiquées **dans les DPAO** le Maître d'Ouvrage procédera à l'ouverture en public en



conformité à l'article 26.5 des IS de toutes les offres reçues avant la date et l'heure limites (quel que soit le nombre d'offres reçues) en présence des représentants des Soumissionnaires et de toute autre personne qui souhaite être présente. Les procédures spécifiques à l'ouverture d'offres électroniques si de telles offres sont prévues à l'article 23.1 des IS seront détaillées **dans les DPAO**.

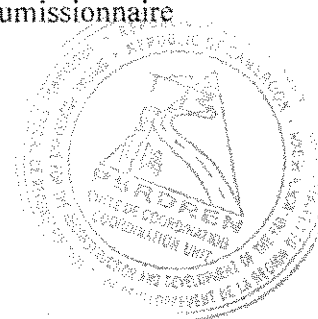
- 26.2 Dans un premier temps, les enveloppes marquées « RETRAIT » seront ouvertes et leur contenu annoncé à haute voix, tandis que l'enveloppe contenant l'offre correspondante sera renvoyée au Soumissionnaire sans avoir été ouverte. Le retrait d'une offre ne sera autorisé que si la notification correspondante contient une habilitation valide du signataire à demander le retrait et n'est pas lue à haute voix.
- 26.3 Ensuite, les enveloppes marquées « OFFRE DE REMPLACEMENT » seront ouvertes et annoncées à haute voix et la nouvelle offre correspondante substituée à la précédente, qui sera renvoyée sans avoir été ouverte au Soumissionnaire. Le remplacement d'une offre ne sera pas autorisé si la notification correspondante ne contient pas une habilitation valide du signataire à demander le remplacement et n'est pas lue à haute voix.
- 26.4 Puis, les enveloppes marquées « MODIFICATION » seront ouvertes et leur contenu lu à haute voix avec l'offre correspondante. Aucune modification d'offre ne sera autorisée si la notification correspondante ne contient pas une habilitation valide du signataire à demander la modification et n'est pas lue à haute voix.
- 26.5 Toutes les enveloppes restantes seront ouvertes l'une après l'autre et le nom du soumissionnaire annoncé à haute voix, ainsi que la mention éventuelle d'une modification, le prix de l'offre, y compris tout rabais et toutes variantes éventuelles, l'existence d'une garantie d'offre si elle est exigée ou d'une déclaration de garantie de l'offre, et tout autre détail que le Maître d'Ouvrage peut juger utile de mentionner.
- 26.6 Seuls les rabais et variantes de l'offre annoncés à haute voix lors de l'ouverture des plis seront soumis à évaluation. Toutes les pages de la Lettre de Soumission et du Programme d'Activités chiffré seront paraphées par un minimum de trois représentants du Maître d'Ouvrage présents à la cérémonie d'ouverture des plis de la manière précisée **dans les DPAO**.



- 26.7 Le Maître d'Ouvrage ne doit ni se prononcer sur les mérites des offres ni rejeter aucune des offres (à l'exception des offres reçues hors délais et en conformité avec l'article 24.1 des IS).
- 26.8 Le Maître d'Ouvrage établira le procès-verbal de la séance d'ouverture des plis, qui comportera au minimum :
- (a) le nom du Soumissionnaire et s'il y a retrait, remplacement de l'offre ou modification,
  - (b) le Montant de l'offre, par lot le cas échéant, y compris tous rabais,
  - (c) toute variante proposée, et
  - (d) l'existence ou l'absence d'une garantie de soumission lorsqu'une telle garantie est exigée.
- 26.9 Il sera demandé aux représentants des soumissionnaires présents de signer le procès-verbal d'ouverture des plis. L'absence de la signature d'un Soumissionnaire ne porte pas atteinte à la validité et au contenu du procès-verbal. Un exemplaire du procès-verbal sera distribué à tous les soumissionnaires.

### **E. Evaluation et Comparaison des Soumissions**

- 27. Confidentialité**
- 27.1 Aucune information relative à l'évaluation des offres et à la recommandation d'attribution du Marché ne sera donnée aux soumissionnaires ni à toute autre personne non concernée par ladite procédure tant que la Notification de l'intention d'attribution du Marché n'aura pas été transmise à tous les Soumissionnaires conformément à l'article 41 des IS.
- 27.2 Toute tentative faite par un soumissionnaire pour influencer le Maître d'Ouvrage lors de l'évaluation des offres ou lors de la décision d'attribution du marché peut entraîner le rejet de son offre.
- 27.3 Nonobstant les dispositions de l'article 27.2 des IS, entre le moment où les plis seront ouverts et celui où le Marché sera attribué, si un soumissionnaire souhaite entrer en contact avec le Maître d'Ouvrage pour des motifs ayant trait à son offre, il devra le faire par écrit.
- 28. Eclaircissements concernant les soumissions**
- 28.1 Pour faciliter l'examen, l'évaluation, la comparaison des offres et la vérification des qualifications des soumissionnaires, le Maître d'Ouvrage a toute latitude pour demander à un soumissionnaire des éclaircissements sur son offre. Aucun éclaircissement apporté par un soumissionnaire



autrement qu'en réponse à une demande du Maître d'Ouvrage ne sera pris en compte. La demande d'éclaircissement du Maître d'Ouvrage, comme la réponse apportée, seront formulées par écrit. Aucune modification de prix, ni aucun changement substantiel de l'offre (y compris un changement dans le Montant de son Offre fait à l'initiative du Soumissionnaire) ne seront demandés, offerts ou autorisés, si ce n'est pour confirmer la correction des erreurs arithmétiques découvertes par le Maître d'Ouvrage lors de l'évaluation des offres en application de l'article 32 des IS.

28.2 L'offre d'un soumissionnaire qui ne fournit pas les éclaircissements sur son Offre avant la date et l'heure spécifiée par le Maître d'Ouvrage dans sa demande d'éclaircissement sera susceptible d'être écartée.

**29. Divergences,  
réserves ou  
omissions**

29.1 Aux fins de l'évaluation des offres, les définitions suivantes seront d'usage :

- (a) Une « divergence » est un écart par rapport aux stipulations du Dossier d'Appel d'Offres ;
- (b) Une « réserve » constitue la formulation d'une conditionnalité restrictive, ou la non acceptation de toutes les exigences du Dossier d'Appel d'Offres ; et
- (c) Une « omission » constitue un manquement à fournir en tout ou en partie, les renseignements et documents exigés par le Dossier d'Appel d'Offres.

**30. Conformité  
des offres**

30.1 Le Maître d'Ouvrage établira la conformité de l'offre sur la base de son seul contenu, comme défini à l'article 12 des IS.

30.2 Une offre conforme pour l'essentiel est une offre conforme à toutes les stipulations, spécifications et conditions du Dossier d'appel d'offres, sans divergence, réserve ou omission importante. Les divergences ou omission importantes sont celles :

- (a) si elles étaient acceptées,
  - (i) limiteraient de manière importante la portée, la qualité ou les performances des travaux spécifiés dans le Marché ; ou
  - (ii) limiteraient, d'une manière importante et non conforme au Dossier d'Appel d'Offres, les droits



du Maître d'Ouvrage ou les obligations du Soumissionnaire au titre du Marché ; ou

- (b) si elles étaient rectifiées, seraient préjudiciable aux autres Soumissionnaires ayant présenté des offres conformes pour l'essentiel.

30.3 Le Maître d'Ouvrage examinera les aspects techniques de l'offre soumise conformément aux articles 17 et 18 des IS, notamment pour s'assurer que toutes les exigences de la Section VII (Spécifications) ont été satisfaites sans divergence, réserve ou omission importante.

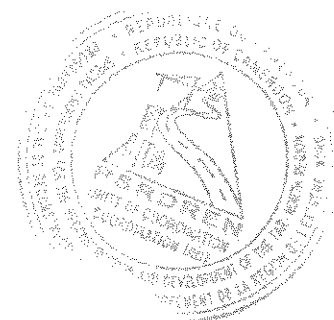
30.4 Le Maître d'Ouvrage écartera toute offre qui n'est pas conforme pour l'essentiel aux dispositions du Dossier d'appel d'offres, et le soumissionnaire ne pourra pas, par la suite la rendre conforme en apportant des corrections aux divergences, réserves ou omissions importantes constatées.

**31. Non-conformité, erreurs et omissions**

31.1 Si une offre est conforme pour l'essentiel, le Maître d'Ouvrage peut tolérer toute non-conformité ou omission qui ne constitue pas une divergence importante par rapport aux conditions de l'appel d'offres.

31.2 Lorsqu'une offre est conforme pour l'essentiel, le Maître d'Ouvrage peut demander au Soumissionnaire de présenter, dans un délai raisonnable, les informations, ou la documentation, nécessaires pour remédier à la non-conformité ou aux omissions mineures constatées dans l'Offre en comparaison avec la documentation requise par le Dossier d'Appel d'Offres. Une telle demande ne peut, en aucun cas, porter sur un élément reflété dans le Montant de l'Offre. Le Soumissionnaire qui ne donnerait pas suite à cette demande peut voir son offre écartée.

31.3 Lorsqu'une offre est conforme pour l'essentiel aux dispositions du Dossier d'Appel d'Offres, le Maître d'Ouvrage rectifiera les non-conformités ou omissions mineures qui affectent le montant de l'offre. À cet effet, le montant de l'offre sera ajusté, uniquement aux fins de comparaison, pour tenir compte de l'élément manquant ou non conforme en ajoutant la moyenne des prix fournis par les autres soumissionnaires ayant remis des offres substantiellement conformes. Si le prix de cet élément ou composant ne peut pas être estimé par la prise en compte du prix des autres offres substantiellement conformes, le Maître d'Ouvrage fera sa propre estimation.





**32. Correction des erreurs arithmétiques**

32.1 Lorsqu'une offre est conforme pour l'essentiel, le Maître d'Ouvrage en rectifiera les erreurs arithmétiques sur la base suivante :

- (a) S'il existe une contradiction entre le prix unitaire et le prix total obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité correspondante, le prix unitaire fera foi et le prix total sera rectifié, à moins que, de l'avis du Maître d'Ouvrage, la virgule des décimales du prix unitaire soit manifestement mal placée, auquel cas le prix total indiqué prévaudra et le prix unitaire sera rectifié ;
- (b) Si le total obtenu par addition ou soustraction des sous totaux n'est pas exact, les sous totaux feront foi et le total sera rectifié ; et
- (c) S'il existe une contradiction entre le montant indiqué en lettres et le montant indiqué en chiffres, le montant en lettres fera foi, à moins que ce montant ne soit entaché d'une erreur arithmétique, auquel cas le montant en chiffres prévaudra sous réserve des alinéas (a) et (b) ci-dessus.

32.2 Il sera demandé au Soumissionnaire d'accepter la correction des erreurs arithmétiques. Si le Soumissionnaire n'accepte pas les corrections apportées en conformité avec l'article 32.1, son offre sera écartée.

**33. Conversion en une monnaie unique**

33.1 Aux fins d'évaluation et de comparaison des offres, le Maître d'Ouvrage convertira tous les prix des offres exprimés dans diverses monnaies en une seule monnaie, en utilisant le cours vendeur fixé par la source spécifiée **dans les DPAO**, en vigueur à la date qui y est également spécifiée.

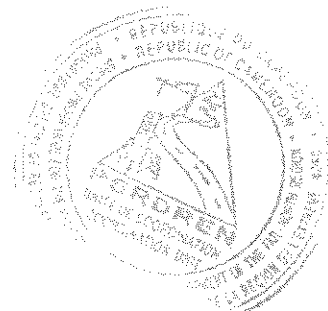
**34. Marge de préférence**

34.1 Aucune marge de préférence ne sera accordée.

**35. Evaluation des Soumissions**

35.1 Pour évaluer une offre, le Maître d'Ouvrage utilisera les critères et méthodes définis dans la présente clause et dans la Section III, Critères d'évaluation et de qualification exclusivement. Le recours à tous autre critères et/ou méthodes ne sera pas permis. Par le moyen de ces critères et méthodes, le Maître d'Ouvrage déterminera l'Offre la plus avantageuse. Il s'agit de l'Offre présentée par le Soumissionnaire satisfaisant aux critères de qualification et

- (a) qui est conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres et



(b) dont le coût évalué est le moindre.

35.2 Lors de l'évaluation, Le Maître d'Ouvrage déterminera le prix de chaque Soumission en ajustant le prix comme suit :

- (a) en apportant les corrections des erreurs conformément à l'article 32.1 des IS ;
- (b) en apportant les ajustements appropriés qui reflètent les rabais proposés conformément à l'article 15.4 des IS ;
- (c) conversion en une seule monnaie des montants résultant des opérations (a) et (b) ci-dessus, conformément aux dispositions de l'article 33 des IS ;
- (d) ajustements effectués au titre de la quantification des divergences mineures en application de l'article 31.3 des IS ;
- (e) excluant les sommes prévisionnelles du Programme d'activités, le cas échéant, mais en incluant les prestations en régie lorsque prévu dans les spécifications ou le Programme d'activités ;
- (f) ajustements résultant de l'utilisation des facteurs d'évaluation additionnels indiqués à la Section III, Critères d'évaluation et de qualification, le cas échéant.

35.3 L'effet estimé d'une révision de prix conformément aux dispositions de la Clause 6.6 des CG pendant la période d'exécution du Marché ne sera pas pris en compte pendant l'évaluation des Soumissions.

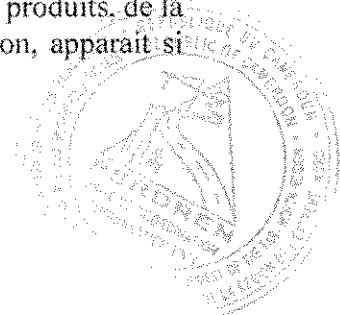
35.4 Si le présent Dossier d'appel d'offres autorise les soumissionnaires à indiquer séparément leurs prix pour différents lots, et permet au Maître d'Ouvrage d'attribuer un ou plusieurs lots à un ou plus d'un soumissionnaire, la méthode d'évaluation pour déterminer la combinaison des offres de moindre coût pour l'ensemble des lots, compte tenu de tous rabais offerts dans le Formulaire de Soumission, sera précisée dans la Section III, Critères d'évaluation et de qualification.

**36. Comparaison des offres**

36.1 Le Maître d'Ouvrage comparera toutes les offres conformes pour l'essentiel pour déterminer l'offre évaluée de moindre coût, en application de l'article 35.2 des IS.

**37. Offre anormalement basse**

37.1 Une offre anormalement basse est une offre qui, en tenant compte de sa portée, du mode de fabrication des produits, de la solution technique et du calendrier de réalisation, apparaît si



basse qu'elle soulève des préoccupations chez le Maître d'Ouvrage quant à la capacité du Soumissionnaire à réaliser le Marché pour le prix proposé.

37.2 S'il considère que l'offre est anormalement basse, le Maître d'Ouvrage devra demander au Soumissionnaire des éclaircissements par écrit, y compris une analyse détaillée du prix en relation avec l'objet du Marché, sa portée, le calendrier de réalisation, la répartition des risques et responsabilités, et toute autre exigence contenue dans le Dossier d'Appel d'Offres.

37.3 Après avoir vérifié les informations et le détail du prix fournis par le Soumissionnaire, dans le cas où le Maître d'Ouvrage établit que le Soumissionnaire n'a pas démontré sa capacité à réaliser la Marché pour le prix proposé, il écartera l'Offre.

**38. Eligibilité et  
Qualification du  
soumissionnaire**

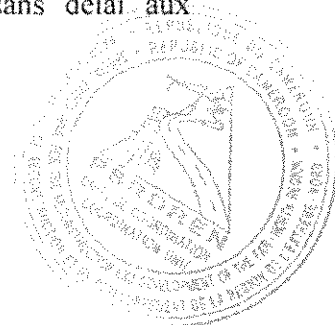
38.1 Le Maître d'Ouvrage s'assurera que le Soumissionnaire retenu pour avoir soumis l'offre évaluée de moindre coût et conforme pour l'essentiel aux dispositions du Dossier d'Appel d'offres, est éligible et satisfait aux critères de qualification stipulés dans la Section III, Critères d'évaluation et de qualification.

38.2 Cette détermination sera fondée sur l'examen des pièces attestant les qualifications du soumissionnaire et soumises par lui en application de l'article 18 des IS. La détermination ne tiendra pas compte des qualifications d'autres entreprises telles que les filiales, maison-mère, sous-traitants du Soumissionnaire, ou de toute autre entreprise distincte du Soumissionnaire.

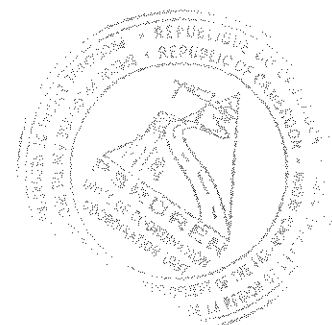
38.3 L'attribution du Marché au Soumissionnaire est subordonnée à la vérification que le Soumissionnaire satisfait ou continue de satisfaire aux Critères de qualification. Dans le cas contraire, l'Offre sera écartée et le Maître d'Ouvrage procédera à l'examen de la seconde offre évaluée de moindre coût afin d'établir de la même manière si le Soumissionnaire est qualifié pour exécuter le Marché.

**39. Droit du Maître  
d'Ouvrage  
d'accepter une  
soumission et de  
rejeter une ou  
toutes les  
soumissions**

39.1 Le Maître d'Ouvrage se réservera le droit d'accepter ou de rejeter une Soumission quelconque et d'annuler le processus d'appel d'offres et de rejeter toutes les Soumissions, à tout moment avant l'attribution du Marché, sans encourir pour autant une quelconque responsabilité vis-à-vis des soumissionnaires. En cas d'annulation, les soumissions et les garanties de soumission seront renvoyées sans délai aux Soumissionnaires.



- 40. Période d'attente**      40.1 Le Marché ne sera pas attribué avant l'achèvement de la Période d'attente. La Période d'attente sera de 10 (dix) jours ouvrables sous réserve de prorogation en conformité à l'article 44 des IS. La période d'attente commence le lendemain du jour auquel l'Emprunteur aura transmis à chacun des Soumissionnaires la Notification de l'intention d'attribution du Marché. Lorsqu'une seule offre a été déposée, ou si le marché est en réponse à une situation d'urgence reconnue par la Banque, la Période d'attente ne sera pas applicable.
- 41. Notification de l'intention d'attribution**      41.1 Lorsque la période d'attente est applicable, ce délai commence lorsque le Maître d'Ouvrage aura transmis à tous les Soumissionnaires, la Notification de son intention d'attribution du Marché au soumissionnaire retenu.
- 41.2 La Notification de l'intention d'attribution du Marché doit au minimum contenir les renseignements ci-après :
- (a) le nom et l'adresse du Soumissionnaire dont l'offre est retenue ;
  - (b) le Montant du Marché de ce Soumissionnaire ;
  - (c) le nom de tous les Soumissionnaires ayant remis une offre, et le prix de leurs offres tel qu'annoncé lors de l'ouverture des plis et le coût évalué de chacune des offres ;
  - (d) une déclaration indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) l'Offre du Soumissionnaire non retenu, destinataire de la notification, n'a pas été retenue ;
  - (e) la date d'expiration de la période d'attente ; et
  - (f) les instructions concernant la présentation d'une demande de débriefing et/ou d'un recours durant la période d'attente.



## F. Attribution du marché

### 42. Critères d'attribution

42.1 Sous réserve de l'article 39.1, le Maître d'Ouvrage attribuera le Marché au Soumissionnaire dont l'offre aura été évaluée la plus avantageuse. Il s'agit de l'Offre présentée par le Soumissionnaire satisfaisant aux critères de qualification et

- (a) qui est conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres, et
- (b) dont le coût évalué est le plus bas.

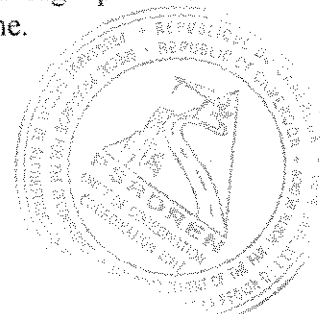
### 43. Notification de l'attribution du Marché

43.1 Avant l'expiration de la date d'expiration de la validité des offres, et à l'expiration de la période d'attente, et après le traitement satisfaisant de tous recours déposé durant de la période d'attente, le Maître d'Ouvrage adressera au Soumissionnaire retenu, la lettre de notification de l'attribution. La lettre de notification indiquera le Montant contractuel accepté, à payer par le Maître d'Ouvrage au Prestataire en contrepartie de l'exécution et de l'achèvement du Marché.

43.2 Simultanément, le Maître d'Ouvrage publiera la notification d'attribution qui devra contenir, au minimum, les renseignements ci-après :

- (a) le nom et l'adresse du Maître d'Ouvrage ;
- (b) l'intitulé et la référence du marché faisant l'objet de l'attribution, ainsi que la méthode d'attribution utilisée ;
- (c) le nom de tous les Soumissionnaires ayant remis une offre, le prix de leurs offres tel qu'annoncé lors de l'ouverture des plis et le coût évalué de chacune des offres ;
- (d) les noms des soumissionnaires dont l'offre a été écartée pour non-conformité ou n'ayant pas satisfait aux conditions de qualification, ou dont l'offre n'a pas été évaluée et le motif correspondant ;
- (e) le nom et l'adresse du Soumissionnaire dont l'offre est retenue, le montant total final du Marché, la durée d'exécution et un résumé de l'objet du Marché; et
- (f) le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs, si cela est requis à l'article 45 des IS.

43.3 La notification d'attribution sur le site du Maître d'Ouvrage d'accès libre s'il existe, ou dans au minimum un journal national de grande diffusion dans le pays du Maître d'Ouvrage, ou dans le journal officiel. Le Maître d'Ouvrage publiera la notification d'attribution dans UNDB en ligne.



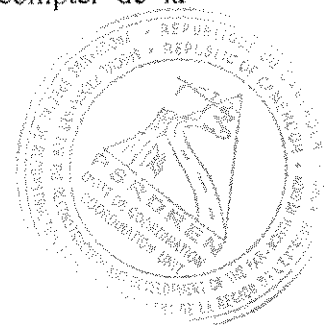
- 43.4 Jusqu'à la rédaction et l'approbation de la version formelle du Marché, la Notification d'attribution constituera l'engagement réciproque du Maître d'Ouvrage et de l'Attributaire.

**44. Débriefing par le Maître d'Ouvrage**

- 44.1 Après avoir reçu du Maître d'Ouvrage, la Notification de l'intention d'attribution du Marché mentionnée à l'article 41.1 des IS, tout soumissionnaire non retenu dispose de trois (3) jours ouvrables pour solliciter un débriefing, par demande écrite adressée au Maître d'Ouvrage. Le Maître d'Ouvrage devra accorder un débriefing à tout soumissionnaire non retenu qui en aura fait la demande dans ce délai.
- 44.2 Lorsqu'une demande de débriefing aura été présentée dans le délai prescrit, le Maître d'Ouvrage accordera le débriefing dans le délai de cinq (5) jours ouvrables à moins que le Maître d'Ouvrage ne décide d'accorder le débriefing plus tard, pour un motif justifié. Dans un tel cas, la période d'attente sera automatiquement prorogée jusqu'à cinq (5) jours ouvrables après que le débriefing aura eu lieu. Si plusieurs débriefings sont ainsi retardés, la période d'attente sera prolongée jusqu'à cinq (5) jours ouvrables après que le dernier débriefing aura eu lieu. Le Maître d'Ouvrage informera tous les soumissionnaires par le moyen le plus rapide de la prolongation de la période d'attente.
- 44.3 Lorsque la demande de débriefing par écrit est reçue par le Maître d'Ouvrage après le délai de (3) jours ouvrables, le Maître d'Ouvrage devra accorder le débriefing dès que possible, et normalement au plus tard dans le délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la publication de la notification d'attribution du Marché. Une demande de débriefing reçue après le délai de (3) jours ouvrables ne donnera pas lieu à une prorogation de la période d'attente.
- 44.4 Le débriefing peut être oral ou par écrit. Un soumissionnaire réclamant un débriefing devra prendre à sa charge toute dépense y afférente.

**45. Signature du Marché**

- 45.1 Le Maître d'Ouvrage enverra au Soumissionnaire retenu la lettre de notification d'attribution et l'Acte d'Engagement, et si cela est indiqué dans les **DPAO**, la demande de fourniture du Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs fournissant les renseignements additionnels sur ses propriétaires effectifs. Le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs, si cela est demandé, devra être soumis dans le délai de huit (8) jours ouvrables à compter de la réception de la demande.



45.2 Le Soumissionnaire renverra l'Acte d'Engagement au Maître d'Ouvrage après l'avoir daté et signé dans les vingt-huit (28) jours suivant sa réception.

**46. Garantie de bonne  
exécution**

46.1 Dans les vingt-huit (28) jours suivant la réception de la notification de l'attribution du Marché par le Maître d'Ouvrage, le Soumissionnaire retenu devra fournir la garantie de bonne exécution, conformément à la Clause 3.9 des CG, en utilisant le Formulaire de garantie de bonne exécution figurant à la Section X, Formulaires du Marché ou tout autre modèle jugé acceptable par le Maître d'Ouvrage. Si la garantie de bonne exécution fournie par le Soumissionnaire retenu est sous la forme d'une caution, cette dernière devra être émise par un organisme de caution ou une compagnie d'assurance acceptable au Maître d'Ouvrage. Un organisme de caution ou une compagnie d'assurance située en dehors du Pays du Maître d'Ouvrage devra avoir un correspondant dans le Pays du Maître d'Ouvrage, à moins que le Maître d'Ouvrage n'ait donné son accord par écrit pour que le correspondant ne soit pas exigé.

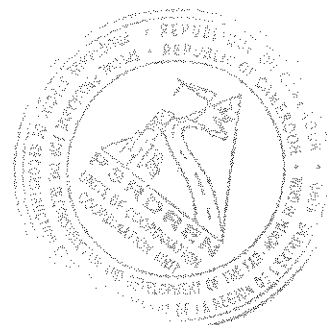
46.2 Le défaut de fourniture par le Soumissionnaire retenu, de la garantie de bonne exécution susmentionnée ou le fait qu'il ne signe pas l'Acte d'Engagement, constituera un motif suffisant d'annulation de l'attribution du Marché et de saisie de la garantie de soumission, auquel cas le Maître d'Ouvrage pourra attribuer le Marché au Soumissionnaire dont l'offre est classée la deuxième plus avantageuse.

**47. Conciliateur**

47.1 Le Maître d'Ouvrage propose que la personne mentionnée **dans les DPAO** soit désignée Conciliateur du Marché, rémunérée au tarif journalier spécifié **dans les DPAO**, en sus du remboursement des dépenses encourues. Si le Soumissionnaire n'accepte pas cette proposition, il devra le déclarer dans sa Soumission. Si, dans la Lettre de notification d'attribution, le Maître d'Ouvrage n'a pas donné son accord sur la désignation du Conciliateur, celui-ci sera désigné par l'Autorité de désignation stipulée dans les CP à la demande de l'une ou l'autre des parties.

**48. Réclamation  
concernant la  
Passation des  
Marchés**

48.1 Les procédures applicables pour formuler une réclamation relative à la passation de marché sont indiquées dans les **DPAO**.





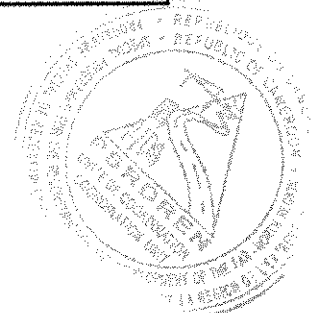


## Section II. Données particulières de l'appel d'offres

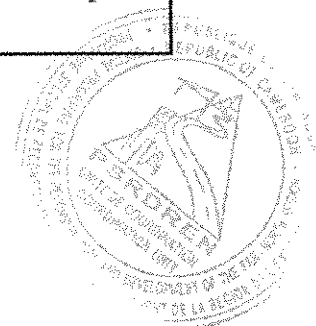
Les données particulières qui suivent, relatives à l'acquisition des services, complètent, précisent, ou amendent les articles des Instructions aux Soumissionnaires (IS). En cas de conflit, les clauses ci-dessous prévalent sur celles des IS.

*[Les notes en italiques qui accompagnent les clauses ci-dessous sont destinées à faciliter l'établissement des données particulières correspondantes]*

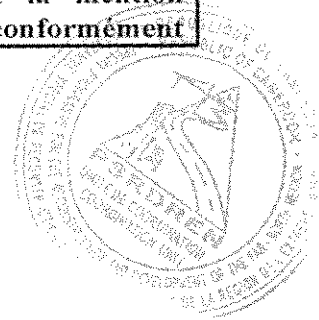
	<b>A. Généralités</b>
IS 1.1	<p>Numéro de l'Avis Appel d'Offres : <u>001</u> /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UCP/CSPM/SPM/2025</p> <p>Nom du Maître de l'Ouvrage : <b>MINISTRE DE L'ECONOMIE DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE (MINEPAT)</b></p> <p>Nom de l'AO : <i>Mise en place, gestion d'un numero vert et d'un centre d'appel en appui au mécanisme de gestion des plaintes du PACRI-MDK</i></p> <p>Numéro d'identification de l'AO : <b>CM-MINEPAT-517368-NC-RFQ</b></p> <p>Nombre et numéro d'identification des lots faisant l'objet du présent AO : <i>Lot unique</i></p>
IS 1.3	La date d'achèvement est le <i>trentième mois après notification de l'Ordre de Service de démarrage des prestations.</i>
IS 2.1	<p>Nom de l'Emprunteur : <b>REPUBLIQUE DU CAMEROUN</b> représentée par <b>LE MINISTRE DE L'ECONOMIE DE LA PLANIFICATION ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE (MINEPAT)</b></p> <p>Montant du financement au titre du prêt/crédit/don : <i>330 millions de Dollars US</i></p> <p>Nom du Projet : <b>PROJET D'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE, LA RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR ROUTIER MORA-DABANGA-KOUSSERI (PACRI-MDK)</b></p>
IS 4.1	Le nombre des membres d'un groupement ne dépassera pas : <i>deux (02)</i>
IS 4.5	<p>Une liste des entreprises qui ne sont pas admises à participer aux projets de la Banque figure à l'adresse électronique suivante :</p> <p><a href="http://www.worldbank.org/debarr">http://www.worldbank.org/debarr</a>.</p>
	<b>B. Contenu du Dossier d'appel d'offres</b>



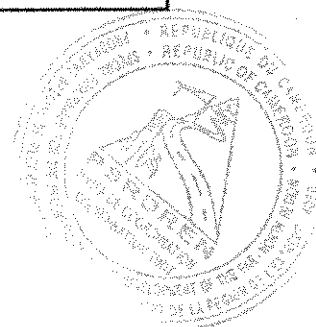
IS 8.1	<p>Aux seules fins d'<u>obtention d'éclaircissements</u>, l'adresse du Maître de d'Ouvrage Délégué est la suivante :</p> <p>Attention de : <b>Monsieur le Coordonnateur du Programme Spécial de Reconstruction et de Développement de la région de l'Extrême-Nord (PSRDREN) et du PACRI-MDK/MINEPAT</b></p> <p>Rue : Messa à Yaoundé, entre le carrefour LISSOUCK et le camp YEYAP, au bâtiment annexe du MINEPAT.</p> <p>Numéro de bureau : <b>bureau du Spécialiste en Passation des Marchés.</b></p> <p>Ville : Yaoundé</p> <p>Pays : Cameroun</p> <p>Numéro de téléphone : (237) 694 01 55 23.</p> <p>Adresse électronique : <a href="mailto:fanch2010@yahoo.fr">fanch2010@yahoo.fr</a></p> <p>Le délai de réception des demandes d'éclaircissements, exprimé en nombre de jours avant la date limite de dépôt des offres est de <b>quatorze (14) jours.</b></p>
	<b>C. Préparation des soumissions</b>
IS 11.1	<p>La langue de l'offre est en : « <i>Anglais ou Français</i> »</p> <p>Toute correspondance sera échangée <b>en français ou en anglais.</b></p> <p>La langue de traduction des documents complémentaires et imprimés fournis par le Soumissionnaire sera en français ou en anglais.</p>
IS 12.1 (j)	<p>Le Soumissionnaire devra joindre à sa Proposition les autres documents suivants :</p> <p>(i) <b>Registre de Commerce ; (ii) attestation de Conformité Fiscale ; (iii) attestation de non faillite ; (iv) attestation de non exclusion des marchés publics; (v) attestation de conformité sociale; (vi) attestation de domiciliation bancaire; (vii) quittance de versement des frais d'acquisition du DAO dans le compte CAS de l'ARMP domicilié dans les agences BICEC; (viii) un agrément de l'Agence de Régulation des Télécommunication (ART) prouvant que le soumissionnaire est spécialisé dans la fourniture de services à valeur ajoutée de communication électronique en cours de validité.</b></p> <p>Ces pièces administratives doivent être datées de moins de trois mois à partir de la date de signature de l'avis d'appel d'offres.</p> <p><b>NB : A l'exception de la pièce vii, l'absence ou la non-conformité d'une de ces pièces ne constituerait pas un critère éliminatoire à l'exception de la quittance d'achat du DAO qui est un critère éliminatoire.</b></p>



	<p><b>Les soumissionnaires venant en groupement devront produire chacun les pièces i, ii, iii, iv.</b></p> <p>Le Soumissionnaire devra soumettre le Code de Conduite applicable à son personnel (comme défini par la sous-rubrique 1. (ii) des Conditions Générales du Marché) afin d'assurer la conformité aux bonnes pratiques environnementales et sociales (ES) spécifiées dans le Marché.</p> <p>Le Soumissionnaire devra utiliser à cette fin le formulaire du Code de Conduite fourni en Section IV.</p> <p>En Section IV, aucune modification substantielle ne pourra être introduite dans ce formulaire, excepté si le Soumissionnaire introduit des exigences additionnelles, compris le cas échéant, pour prendre en compte des circonstances particulières ou risques spécifiques au marché.</p>
IS 14.1	Les variantes <i>ne sont pas considérées</i> .
IS 14.2	Des délais d'exécution des services différents de celui mentionné <i>ne sont pas</i> autorisés.
IS 14.3	Les variantes techniques sur la ou les parties des Services spécifiés ci-dessous sont permises dans le cadre des dispositions prévues dans les Spécifications : RAS
IS 15.7	Le Marché <i>est</i> sujet à des révisions de prix.
IS 16.1	Le Soumissionnaire <i>doit</i> indiquer la partie du prix de son offre correspondant aux dépenses qu'il prévoit d'encourir dans la monnaie du pays du Maître d'Ouvrage dans cette monnaie.
IS 18.4	L'appel d'offres <i>n'a pas été</i> précédé d'une pré-qualification.
IS 19.1	<i>L'offre sera valide jusqu'à : 120 jours après la date limite de dépôt des offres.</i>
IS 19.3 (a)	Dans le cas d'un marché à prix ferme, le Montant du marché sera le Montant de l'Offre actualisée de la manière suivante : <i>La part du Prix du Marché exprimée en monnaie nationale sera ajustée par un facteur reflétant l'inflation au niveau national durant la période d'extension ; et la part du Prix du Marché exprimée en monnaies étrangères sera ajustée par un facteur reflétant l'inflation au niveau international, à savoir dans les pays des monnaies étrangères, durant la période d'extension.</i>
IS 20.1	<p>Une Garantie de soumission <i>est</i> requise. Une déclaration de garantie de soumission <i>n'est pas</i> requise.</p> <p>Le montant de la garantie de l'offre est : <b>quatre cent mille (400 000) francs CFA. Ladite garantie d'offre, timbrée, comprenant la mention manuscrite de l'organe émetteur, devra être constituée conformément</b></p>



	<p>à la Circulaire N°000014/C/MINMAP/CAB du 23 juillet 2025 relative aux modalités de constitution, de consignation, de conservation, de déconsignation, de restitution et de réalisation des garanties dans les marchés publics.</p> <p>L'absence de garantie de soumission est un critère éliminatoire.</p>
IS 20.3 (d)	Autre type de garantie acceptable : Néant
IS 20.9	<p>Si le Soumissionnaire commet un des actes décrits aux paragraphes (a) ou (b) du présent article, le Maître d'Ouvrage l'exclura de toute attribution de marché(s) pour une période de _____ [insérer le nombre d'années] ans.</p> <p><b>NON APPLICABLE</b></p>
IS 21.1	Outre l'original de l'offre, le nombre de copies demandé est de : six (06) copies.
IS 21.3	La confirmation écrite de l'habilitation du signataire à engager le Soumissionnaire consistera en : <i>L'acte de procuration ou/et l'expédition du registre de commerce ou la copie des statuts de l'entreprise ou tout document justifiant la qualité et la compétence du signataire de la procuration.</i>
<b>D. Dépôt des Soumissions et Ouverture des plis</b>	
IS 23.1	<p>Aux seules fins de <u>remise des offres</u> l'adresse du Maître de l'Ouvrage est la suivante :</p> <p>Attention : Monsieur le Coordonnateur du Programme Spécial de Reconstruction et de Développement de la région de l'Extrême-Nord (PSRDREN)</p> <p>Adresse : Sis à Messa, entre le carrefour LISSOUCK et le camp YEYAP, au bâtiment annexe du MINEPAT</p> <p>Étage : bureau du Spécialiste en Passation des Marchés.</p> <p>Ville : Yaoundé</p> <p>Pays : Cameroun</p> <p>La date et heure limites de dépôt des offres sont les suivantes :</p> <p>Date : 10 février 2026</p> <p>Heure : 13h00</p> <p><i>Le Soumissionnaire n'aura pas l'option de soumettre son offre par voie électronique.</i></p>



IS 26.1	<p>L'ouverture des plis aura lieu à l'adresse suivante :</p> <p>Adresse : Sis au bâtiment annexe du MINEPAT, situé entre le carrefour LISSOUCK et le camp YEYAP</p> <p>Étage /Numéro de bureau : à la salle de réunion de l'annexe du PSRDREN sis à Messa à Yaoundé</p> <p>Ville : Yaoundé</p> <p>Pays : Cameroun</p> <p>Date : 10 février 2026</p> <p>Heure : 14 heures 00.</p>
IS 26.6	<p>La Lettre de Soumission et le Programme d'Activités chiffré seront paraphés par un (1) représentant du Maître d'Ouvrage assistant à l'ouverture des plis comme suit <i>Chaque Offre sera paraphée par le Président de la Commission Spéciale de Passation des Marchés du PSRDREN.</i></p>
<b>E. Evaluation et Comparaison des Soumissions</b>	
IS 33.1	<p>La monnaie utilisée pour convertir en une seule monnaie tous les prix des offres exprimées en diverses monnaies aux fins d'évaluation et de comparaison de ces offres est : Le FRANC CFA</p> <p>La source du taux de change est LA BANQUE DES ETATS DE L'AFRIQUE CENTRALE (BEAC).</p> <p>La date du taux de change sera : la date limite de dépôt des Offres.</p>
<b>F. Attribution du Marché</b>	
IS 45.1	<p>Le Soumissionnaire retenu <i>aura</i> à fournir le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs.</p>
IS 47	<p>Le Conciliateur proposé par le Maître d'Ouvrage est <b>Délégué Régional du MINPOSTEL Extrême-Nord</b>. La rémunération journalière du Conciliateur proposé sera conforme au texte en vigueur en la matière. Le Curriculum vitae du Conciliateur proposé est le suivant : _____</p>
IS 48.1	<p>Les procédures de présentation d'une réclamation concernant la passation des marchés est détaillée dans les Règles de Passation de Marchés applicables aux <u>Emprunteurs dans le cadre de financement de projets d'investissement</u> (Annexe III). Un Soumissionnaire désirant présenter une réclamation concernant la passation des marchés devra présenter sa réclamation en suivant ces procédures, par écrit (par le moyen le plus rapide, c'est-à-dire courriel ou télécopie) à :</p>



	<p>A l'attention de : <i>M. ALHADJI MAGRA MASSAOU</i></p> <p>Titre/position : <i>COORDONNATEUR DU PSRDREN</i></p> <p>Agence : <i>MINEPAT s/c PSRDREN</i></p> <p>Adresse courriel : <i>fanch2010@yahoo.fr avec copie à alhadjimagra@yahoo.fr</i></p> <p>En résumé, une réclamation concernant la passation des marchés pourra porter sur :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les termes du présent Dossier d'Appel d'Offres ; et/ou</li><li>2. La décision d'attribution du marché par le Maître d'Ouvrage.</li></ol>
--	---



## Section III. Critères d'évaluation et de qualification

*Cette Section inclut les facteurs, méthodes et critères que le Maître d'Ouvrage doit utiliser pour évaluer une offre et déterminer si un Soumissionnaire satisfait aux qualifications requises. Le Maître d'Ouvrage n'utilisera pas d'autres critères que ceux indiqués dans le présent Dossier d'appel d'offres. Le Soumissionnaire fournira tous les renseignements demandés dans les formulaires joints à la Section IV, Formulaires de soumission.*

### Table

<b>1. Évaluation (IS 35.2 (f)) .....</b>	<b>40</b>
1.1 Acceptabilité de la Proposition Technique .....	40
1.2 Marchés pour lots multiples (IS 35.4).....	40
1.3 Variantes au délai d'exécution.....	41
1.4 Variantes Techniques pour des parties spécifiques des Services.....	41
1.5 Acquisition durable.....	42
<b>2. Qualification .....</b>	<b>43</b>
<b>3. Déclaration: Performance passée dans le domaine environnemental et social (ES) ..</b>	<b>46</b>



Le Maître d'Ouvrage utilisera les critères et méthodes définis dans la présente section afin d'évaluer les soumissions et de déterminer quelle est l'Offre la plus avantageuse. Il s'agit de l'Offre présentée par le Soumissionnaire satisfaisant aux critères de qualification, et

- (a) qui est conforme pour l'essentiel au Dossier d'Appel d'Offres, et
- (b) dont le coût évalué est le plus bas.

## 1. Évaluation (IS 35.2 (f))

En sus des critères dont la liste figure à l'article 35.2 (a)-(e) des IS, les critères ci-après seront utilisés :

.....  
.....  
.....

### 1.1 Acceptabilité de la Proposition Technique

L'évaluation de l'Offre technique présentée par le Soumissionnaire comprendra : (a) l'évaluation de la capacité technique du Soumissionnaire à mobiliser les équipements et le personnel clés pour l'exécution du Marché, (b) la méthode d'exécution, (c) le calendrier de travail, et (d) les sources d'approvisionnement dans les détails suffisants, et en conformité avec les exigences définies à la Section VII Spécifications.

### 1.2 Marchés pour lots multiples (IS 35.4)

Pursuant to ITB 35.4 of the Instructions to Bidders, if Works are grouped in multiple contracts, evaluation will be as follows:

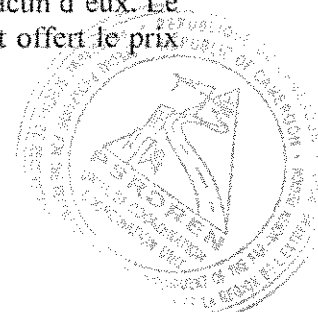
#### a) Critères d'attribution pour lots multiples [IS 35.4]:

##### Lots

Les Soumissionnaires ont l'option de remettre une offre pour un ou plusieurs lots. Les offres seront évaluées lot par lot, en tenant compte des rabais offerts, le cas échéant, après avoir considéré toutes les combinaisons possibles de lots. Le marché sera attribué au Soumissionnaire ou Soumissionnaires qui aura/ont offert le prix évalué le moins-disant pour les lots combinés, sous réserve que le/s Soumissionnaire/s retenu/s remplisse/nt les critères de qualification pour un lot ou une combinaison de lots selon le cas.

##### Dossiers d'appels d'offres

Les Soumissionnaires ont l'option de remettre une offre pour un ou plusieurs dossiers d'appels d'offres ou pour plusieurs lots de chacun d'eux. Les offres seront évaluées dossier par dossier, en tenant compte des rabais offerts, le cas échéant, après avoir considéré toutes les combinaisons possibles de dossiers d'appels d'offres ou de lots pour chacun d'eux. Le marché sera attribué au Soumissionnaire ou Soumissionnaires qui aura/ont offert le prix





évalué le moins-disant pour les dossiers combinés, sous réserve que le/s Soumissionnaire/s retenu/s remplisse/nt les critères de qualification pour une combinaison de dossiers et/ou de lots, selon le cas. un lot ou une combinaison de lots selon le cas. Critères de qualification pour lots multiples :

**(b) Critères de qualification pour lots multiples :**

La présente Section décrit les critères de qualification pour chaque lot et pour les lots multiples. Les critères de qualification à considérer au titre de 3.1, 3.2, 4.2(a) et 4.2(b) ci-après pour plus d'un lot (ou groupe de lots) sont les minima agrégés requis pour l'ensemble des lots (groupes de lots) pour lesquels le Soumissionnaire a remis offre. Cependant, en ce qui concerne l'expérience spécifique requise au point 4.2 (a) ci-après, le Maître de l'Ouvrage sélectionnera l'une ou plusieurs des options identifiées ci-après :

N est le nombre minimum requis de marchés  
V est la valeur minimale requise d'un marché

**(a) Qualification pour un marché :**

**Option 1 :**

- (i) avoir réalisé au moins N marchés de montant V chacun, ou

**Option 2 :**

- (i) avoir réalisé au moins N marchés de montant V chacun, ou  
(ii) avoir réalisé un montant total d'au moins  $N \times V$  où le nombre de marchés réalisés par le Soumissionnaire peut être inférieur à N, mais chaque marché est d'un montant minimum de V ;

**(b) Qualification pour Lots Multiple:**

Le critère de qualification est la somme cumulée minimum requise pour les lots telle que définie ci-dessous par le Maître d'Ouvrage :

**1.3 Variantes au délai d'exécution**

Si elles sont permises en application de l'article 14.2 des IS, elles seront évaluées comme suit :

**1.4 Variantes Techniques pour des parties spécifiques des Services**

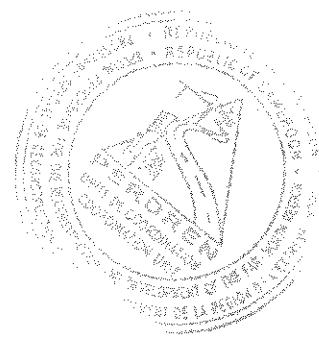
Si elles sont permises en application de l'article 14.3 des IS, elles seront évaluées comme suit :



## 1.5 Acquisition durable

*[Si des exigences d'acquisition durable ont été spécifiées dans la Section VII, en fonction des besoins, indiquer que (i) soit ces exigences seront évaluées sur la base oui/non (conformité) ou (ii) la méthodologie pour le calcul d'un ajustement monétaire à effectuer au prix de l'offre pour les besoins de l'évaluation, pour tenir compte des offres qui dépassent le minimum exigé en matière de durabilité]*

.....  
.....  
.....



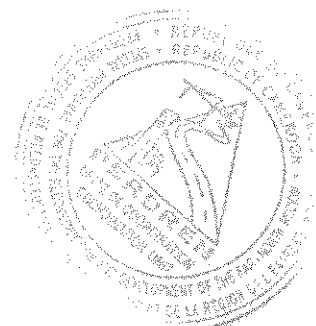
## 2. Qualification

Si le Maître d'Ouvrage n'a pas effectué de pré-qualification des candidats, tous les soumissionnaires devront fournir et inclure les informations et documents suivants dans leur soumission :

- (a) copies des documents originaux de constitution en société ou du statut légal, du lieu d'enregistrement et du siège de l'entreprise du Soumissionnaire ; une procuration écrite du signataire habilité ;
- (b) valeur monétaire totale des prestations de services effectuées au cours de chacune des cinq (5) années précédentes ;
- (c) expérience en matière de réalisation de prestations similaires, y compris étendue et montant de chacune d'elles, pour chacune des trois (3) années précédentes, informations détaillées des prestations en cours et des engagements contractuels ; nom et coordonnées des clients pouvant fournir des renseignements relatifs à ces marchés ;
- (d) principaux équipements proposés pour l'exécution du Marché ;
- (e) qualifications et expérience du personnel technique et d'encadrement clé proposé pour exécuter le Marché ;
- (f) documents relatifs à la situation financière du Soumissionnaire, notamment les états financiers audités des cinq dernières années ;
- (g) preuves de l'adéquation du fonds de roulement destiné à l'exécution du Marché (accès à une (des) ligne(s) de crédit et disponibilité d'autres ressources financières) ;
- (h) autorisation de demander des références auprès des institutions bancaires dont le Soumissionnaire est client ;
- (i) informations relatives à des litiges, en cours ou ayant eu lieu au cours des cinq dernières années, auxquels le Soumissionnaire est ou a été partie, y compris parties concernées, montant objet du litige et décision ;
- (j) propositions relatives aux éléments que le Soumissionnaire a l'intention de sous-traiter représentant plus de 10 pour cent du montant du Marché. ; et
- (k) La déclaration de performance environnementale et sociale, si exigée par le maître d'Ouvrage (voir ci-dessous à la fin de cette section)

Les soumissions présentées par un groupement de deux entreprises ou plus réunies en partenariat seront régies par les dispositions suivantes :

- (a) la Soumission inclura toutes les informations requises ci-dessus des IS pour chacun des partenaires du Groupement d'entreprises ;
- (b) la Soumission sera signée de manière à engager tous les partenaires ;



- (c) la Soumission comprendra une copie de l'accord de groupement d'entreprises conclu par les partenaires, établissant la répartition des tâches et activités entre les partenaires et stipulant qu'ils seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du Marché conformément aux dispositions du marché ; ou, une Lettre d'intention de souscrire à un accord de groupement d'entreprises au cas où le Marché lui était attribué sera signée par tous les partenaires et déposée avec la Soumission accompagnée d'une copie du projet d'accord de groupement ;
- (d) l'un des partenaires sera désigné mandataire, et sera autorisé à recevoir les paiements et les instructions pour et au nom de tous les partenaires du Groupement d'entreprises ; et
- (e) l'exécution de la totalité du Marché, y compris les paiements, sera effectuée exclusivement en relation avec le partenaire désigné en qualité de mandataire ;

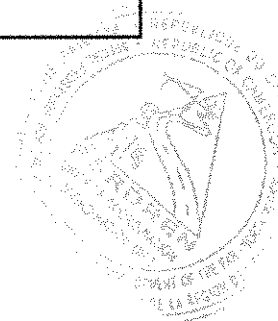
Pour être admis à l'attribution du marché, les soumissionnaires devront satisfaire aux critères de qualification minimum suivants :

- (a) avoir effectué des prestations de services d'un montant financier moyen annuel correspondant au moins au **montant ci-dessous** :
- (b) avoir une expérience de Prestataire correspondant au moins au nombre de marchés de même nature et complexité que ceux faisant l'objet de l'appel d'offres (pour être admises, ces activités doivent être terminés au moins pour 70 pour cent) **indiqué ci-dessous** :
- (c) présenter des propositions d'acquisition (en propriété, en bail, en location, etc.) en temps opportun des équipements essentiels **spécifiés ci-dessous** ;
- (d) proposer le personnel clé qualifié spécifié ci-dessous et autre personnel clé que le Soumissionnaire estime approprié pour exécuter le marché ; et
- (e) disposer d'avoirs en liquidités et/ou des facilités de crédit, nets d'autres engagements contractuels et de toute avance qui serait versée en vertu du Marché, d'un montant au moins équivalent au montant **spécifié ci-dessous** :

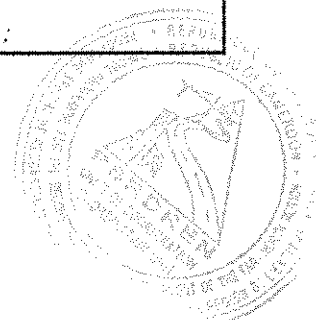
Un Soumissionnaire ou un partenaire d'un Groupement d'entreprises ayant fait l'objet de nombreux litiges ou ayant perdu de nombreux litiges pourra se voir exclu.

#### Exigences de qualification

<b>Groupement</b>	Les renseignements à fournir dans la Soumission d'un groupement d'entreprises sont comme suit :  Accord de groupement ; procuration et toutes autres pièces exigées par le DAO.
<b>Volume annuel</b>	Le volume annuel minimum de Services exigé au cours de l'une quelconque des trois (3) dernières années (2022, 2023 et 2024) est :



	<b>Chiffre d'affaires annuel moyen d'au moins 125 000 000</b>
<b>Expérience</b>	<p>L'expérience exigée au cours des cinq (5) dernières années comprend au minimum :</p> <p>Une (01) référence dans le domaine similaire (mise en place et gestion des numéros verts ou gestion des plaintes) d'un montant d'au moins 25 000 000 Francs CFA.</p>
<b>Matériel essentiel</b>	Le matériel essentiel à fournir dans le cadre du Marché est : RAS
<b>Personnel Clé</b>	<p><b>1- UN CHEF DE MISSION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diplôme : Minimum Bac+3 en gestion de projets, télécoms, sociologie, administration publique ou tout autre domaine équivalent ;</li> <li>- Expérience générale : Minimum 5 ans d'expérience générale ;</li> <li>- Expérience spécifique : Avoir mené avec succès un projet dans la gestion des plaintes ou dans la promotion de l'égalité des genres, l'inclusion sociale et la prévention/atténuation des violences basées sur le genre (VBG). Il devra maîtriser les enjeux socioculturels spécifiques à la région, notamment les problématiques liées aux EAS/HS.</li> </ul> <p><b>2- UN SPECIALISTE EN TELECOMMUNICATIONS / IT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme : Minimum Bac+3 en télécoms, informatique ou systèmes d'information ou tout autre domaine équivalent ;</li> <li>- Expérience générale : Minimum 05 ans d'expérience Générale ;</li> <li>- Expérience spécifique : Minimum 1 projet dans la gestion des plateformes de centre d'appel ; avoir une Maîtrise du protocole de signalisation ou Session Initiation Protocol (SIP), de la téléphonie via internet ou Voice over Internet Protocol (VoIP), du Serveur Vocal Interactif (SVI) ou Interactive Voice Response (IVR) et de la gestion de la relation Client ou Customer Relationship Management (CRM).</li> </ul> <p><b>3- UN SUPERVISEUR DU CENTRE D'APPEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme : Minimum Bac+2 en gestion, communication ou sciences sociales ;</li> <li>- Expérience générale : Minimum 3 ans d'expérience générale ;</li> <li>- Expérience spécifique : Minimum 1 projet dans la gestion des centres d'appel.</li> </ul> <p><b>4- CINQ OPÉRATEURS / TÉLÉCONSEILLERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme : Minimum Bac+2 en communication, secrétariat, sociologie ou tout diplôme équivalent ;</li> <li>- Expérience générale : avoir au moins 03 ans d'expérience ;</li> </ul>



	<p>- <i>Expérience spécifique</i> : avoir participé au minimum à un projet comme opérateur ou téléconseiller dans un centre d'appel et une maîtrise d'au moins deux langues locales (ffulde, arabe chaos, kanouri, Haoussa, Kotoko et Mandara) ; avoir une expérience spécifique dans la prise en charge des survivantes de VBG et connaître le processus de prise en charge des survivantes de VBG ; avoir une bonne connaissance en collecte d'informations.</p> <p><b>5- ANALYSTE DES DONNEES</b></p> <p>- <i>Diplôme</i> : Minimum Bac+3 en statistique, data management ou diplôme équivalent ;</p> <p>- <i>Expérience générale</i> : avoir au minimum 3 ans ;</p> <p>- <i>Expérience spécifique</i> : avoir une Maîtrise des logiciels Excel, Power BI, CRM.</p>
<b>Disponibilités de trésorerie</b>	Le montant minimum exigé d'avoirs liquides ou de crédit, nets d'autres engagements contractuels est : 10 000 000 F CFA via une attestation de surface financière..
<b>Sous-traitants</b>	L'expérience des sous-traitants proposés <i>ne sera pas</i> prise en compte.

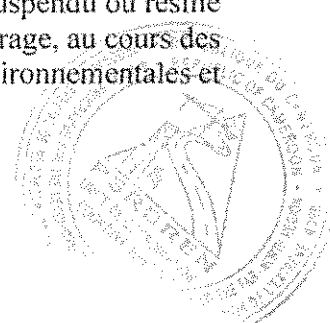
Les montants relatifs à chaque partenaire d'un Groupement d'entreprises seront additionnés pour établir la conformité du Soumissionnaire aux critères minima de qualification énoncés en (a), (b) et (e); toutefois, pour qu'un groupement d'entreprises soit admis, chacun des partenaires doit satisfaire pour vingt-cinq pour cent au moins aux critères minima (a), (b) et (e) des IS s'appliquant à chaque soumissionnaire individuel ; le partenaire désigné responsable doit satisfaire à ces critères minima pour au moins quarante pour cent (40%). La Soumission d'un Groupement d'entreprises qui ne satisfait pas à ces conditions sera rejetée.

Les expériences et les ressources des sous-traitants *ne seront pas* prises en compte pour établir la conformité aux critères de qualification du Soumissionnaire, sauf disposition contraire énoncée au tableau ci-avant.

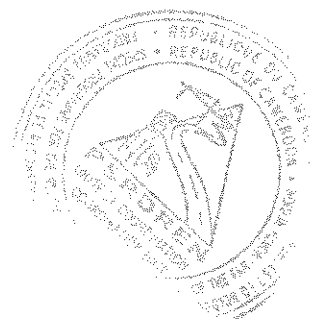
### 3. Déclaration: Performance passée dans le domaine environnemental et social (ES)

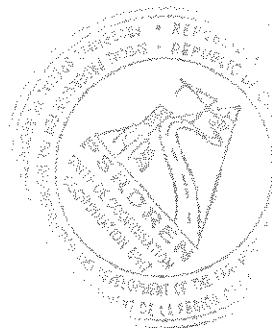
*[ Note à l'intention du Maître d'Ouvrage: la décision d'exiger ou non cette déclaration dépend de sa pertinence pour le Marché en fonction de la nature et du risque évalué du Marché]*

Le Soumissionnaire (si en groupement d'entreprises (GE) chacun des membres du GE) doit déclarer, en utilisant le formulaire de la section IV, tout marché qui a été suspendu ou résilié et/ou si la garantie de de bonne exécution a été appelée par un maître d'ouvrage, au cours des cinq dernières années, pour des raisons de manquement aux obligations environnementales et



sociales (y compris l'exploitation et l'abus sexuels). Le Maître d'Ouvrage peut utiliser ces renseignements pour obtenir de plus amples renseignements ou des précisions dans l'exécution de sa diligence.



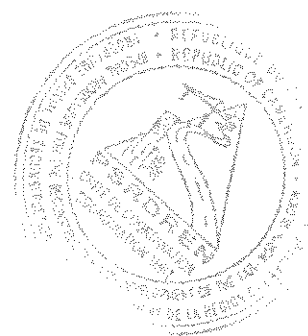




## Section IV. Formulaires de Soumission

### Tableau des Formulaires

Lettre de Soumission .....	50
Fiche de renseignements sur le Soumissionnaire.....	53
Fiche de renseignements sur chaque Partie d'un GE.....	54
Informations relatives à la Qualification.....	55
Déclaration de Performance ES.....	58
Formulaire de Soumission.....	60
Programme d'activités .....	61
Méthode de réalisation .....	63
Formulaire de Code de Conduite (ES).....	64
Autre – Calendrier de réalisation.....	69
Formulaire de Garantie de Soumission.....	71
Garantie d'offre .....	73
Modèle de Déclaration de Garantie d'offre.....	75



## Lettre de Soumission

**INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES : SUPPRIMER CE CARTOUCHE APRES AVOIR REMPLI LE FORMULAIRE**

*Le Soumissionnaire devra remplir la lettre ci-dessous avec son entête, indiquant clairement le nom et l'adresse commerciale complets.*

*Notes : le texte en italiques est destiné à faciliter la préparation des formulaires et devra être supprimé dans les formulaires d'offres.*

**Date de soumission :** *[insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]*

**Avis d'appel d'offres No. :** *[insérer le numéro de l'avis d'Appel d'Offres]*

**Variante No. :** *[insérer le numéro d'identification si cette offre est proposée pour une variante]*

**À :** *[insérer le nom complet du Maître d'Ouvrage]*

Nous, les soussignés attestons que :

- (a) nous avons examiné le Dossier d'Appel d'Offres, y compris l'additif/ les additifs No. : *[insérer les numéros et date]* ;
- (b) nous remplissons les critères d'éligibilité et nous n'avons pas de conflit d'intérêt tels que définis à l'article 4 des IS ;
- (c) nous n'avons pas été exclus par le Maître de l'Ouvrage sur la base de la mise en œuvre de la déclaration de garantie d'offre telle que prévue à l'article 4.6 des IS ;
- (d) nous nous engageons à exécuter conformément au Dossier d'Appel d'Offres et aux Spécifications techniques et plans, les Travaux ci-après : *[insérer une brève description des Travaux]* ;
- (e) le montant total de notre offre, hors rabais offert à l'alinéa (f) ci-après est de :

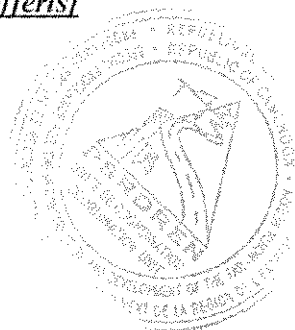
*[Montant total de l'offre en lettres et en chiffres, précisant les divers montants et monnaies respectives]* ;

Dans le cas de lots multiples, le montant total de chaque lot : *[insérer le montant total de l'offre pour chacun des lots en lettres et en chiffres, précisant les divers montants et monnaies respectives]* ;

Dans le cas de lots multiples, le montant total pour l'ensemble des lots : *[insérer le montant total de l'offre en lettres et en chiffres, précisant les divers montants et monnaies respectives]* ;

- (f) les rabais offerts et les modalités d'application desdits rabais sont les suivants :

- (j) Les *rabais offerts* sont les suivants : *[indiquer en détail chacun des rabais offerts]*



- (ii) La méthode précise de calcul de ces rabais pour déterminer le montant de l'offre est la suivante : *[indiquer en détail la méthode d'application de chacun des rabais offerts]* ;
- (g) notre offre demeurera valide jusqu'à \_\_\_\_\_ *[insérer le jour, mois et année conformément à l'article 19.1 des IS]*; cette offre nous engage et pourra être acceptée à tout moment avant cette date ;
- (h) si notre offre est acceptée, nous nous engageons à obtenir une garantie de bonne exécution du Marché *[et une garantie de performance environnementale, sociale, hygiène et sécurité ; omettre si non applicable]* conformément au Dossier d'appel d'offres ;
- (i) conformément à l'article 4.2(e) des Instructions aux soumissionnaires, nous ne participons pas, en qualité de Soumissionnaire à plus d'une offre dans le cadre du présent Appel d'offres, à l'exception des offres variantes présentées conformément à l'article 13 des Instructions aux Soumissionnaires ;
- (j) ni notre entreprise, ni nos sous-traitants, fournisseurs, consultants, fabricants ou prestataires de services pour toute partie du marché, ne faisons l'objet et ne sommes pas sous le contrôle d'une entité ou d'une personne, faisant l'objet de suspension temporaire ou d'exclusion prononcée par le Groupe Banque mondiale, ou d'exclusion imposée par le Groupe Banque mondiale en vertu de l'Accord Mutuel d'Exclusion entre la Banque mondiale et les autres banques de développement. En outre nous ne sommes pas inéligibles au titre de la législation, ou d'une autre réglementation officielle du pays du Maître de l'Ouvrage, ou en application d'une décision prise par le Conseil de sécurité des Nations Unies ;
- (k) *[insérer soit « nous ne sommes pas une entreprise publique du pays du Maître de l'Ouvrage » ou « nous sommes une entreprise publique du pays du Maître de l'Ouvrage et nous satisfaisons aux dispositions de l'article 4.5 des IS »]*<sup>1</sup> ;
- (l) nous acceptons la nomination de *[nom indiqué dans les Données particulières de l'Appel d'offres]* comme Conciliateur ; ou nous n'acceptons pas la nomination de *[nom indiqué dans les Données particulières de l'Appel d'offres]* comme Conciliateur, et proposons à sa place la nomination de *[nom]* dont un curriculum vitae et la rémunération horaire figurent en annexe à la présente Soumission ;

Nom du Bénéficiaire	Adresse	Motif	Montant
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

(Si aucune somme n'a été versée ou ne doit être versée, porter la mention « néant »).

- (m) les avantages, honoraires ou commissions ci-après ont été versés ou doivent être versés en rapport avec la procédure d'Appel d'offres ou l'exécution/signature du Marché :

<sup>1</sup> A utiliser par le soumissionnaire comme approprié



- (n) nous comprenons que vous n'êtes pas tenu d'accepter l'offre évaluée de moindre coût ou toute offre que vous avez pu recevoir ;
- (o) nous certifions que nous avons adopté toute mesure appropriée afin d'assurer qu'aucune personne agissant en notre nom, ou pour notre compte, ne puisse se livrer à un quelconque acte de fraude et corruption.

Nom du Soumissionnaire\* [insérer le nom complet du Soumissionnaire]

Nom de la personne signataire de l'offre\*\* [insérer le titre/capacité complet de la personne signataire de l'offre]

En tant que [indiquer la capacité du signataire]

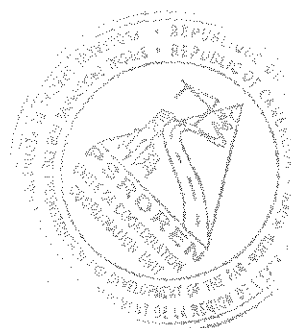
Signature [insérer la signature]

Dûment habilité à signer l'offre pour et au nom de [insérer le nom complet du Soumissionnaire]

En date du \_\_\_\_\_ jour de [Insérer la date de signature]

\*Dans le cas d'une offre présentée par un groupement d'entreprises, indiquer le nom du groupement ou de ses partenaires, en tant que Soumissionnaire.

\*\*La personne signataire doit avoir un pouvoir donné par le Soumissionnaire, à joindre à l'offre.



## Informations relatives à la Qualification

1. Chaque soumissionnaire ou chaque membre d'un groupement d'entreprises
- 1.1 Constitution en société ou statut légal du Soumissionnaire : *[annexer la copie]*  
 Lieu d'enregistrement : *[insérer]*  
 Siège de la société : *[insérer]*  
 Procuration du signataire de la Soumission : *[annexer]*
- 1.2 Volume total annuel des Services exécutés dans les cinq dernières années, en monnaie utilisée pour les échanges commerciaux internationaux tels que spécifiés dans les IS : *[insérer]*
- 1.3 Services exécutés en tant que Prestataires de même nature et volume au cours des cinq dernières années. *Les montants doivent être indiqués dans la même monnaie utilisée en 1.2 ci-dessus.* Fournir également une liste des Services en cours d'exécution ou engagés, comprenant la date attendue d'achèvement.

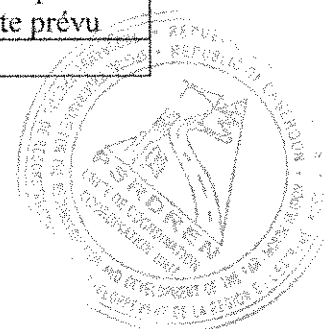
Nom du projet et pays	Nom du client et du point de contact	Type de travail exécuté et année d'achèvement	Valeur du marché (en équivalent de monnaie nationale)
(a)			
(b)			

- 1.4 Principaux équipements du Prestataire nécessaires à l'exécution des Services. *[Donner toutes les informations requises ci-dessous.]*

Nom de l'équipement	Description, fabricant et âge (années)	État (neuf, bon, mauvais) et quantité disponible	Propriété, location (de qui ?) ou à acheter (à qui ?)
(a)			
(b)			

- 1.5 Qualifications et expérience du personnel clé proposé pour l'administration et l'exécution du Marché. *[Annexer les C.V. Se reporter également à la clause 4.1 des CG.]*

Poste	Nom	Années d'expérience (générale)	Années d'expérience au poste prévu
(a)			



(b)				
-----	--	--	--	--

1.6 Sous-traitants et sociétés de sous-traitance proposés. Se reporter à la Clause 3.5 des CG.

Sections des Services	Valeur du marché de sous-traitance	Sous-traitant (nom et adresse)	Expérience de Services similaires
(a)			
(b)			

1.7 Documents financiers des cinq dernières années : bilans, états de profits et pertes, rapports des vérificateurs, etc. *[Donner la liste ci-dessous et annexer des copies.]*

1.8 Preuves d'accès à des ressources financières nécessaires pour satisfaire aux conditions de qualification : liquidités, lignes de crédit, etc. *[Donner la liste ci-dessous et annexer des copies des documents de preuve].* Nous certifions que ceci réunit les exigences d'éligibilités suivant l'article 4 des IS.

1.9 Nom, adresse et numéros de téléphone, de télex et de télécopie des banques pouvant donner des références sur le Soumissionnaire si le Maître d'Ouvrage le souhaite.

1.10 Informations relatives à des litiges en cours auxquels le Soumissionnaire est partie prenante.

Autre(s) partie(s)	Raison du litige	Etat présent du litige	Montants concernés
(a)			
(b)			

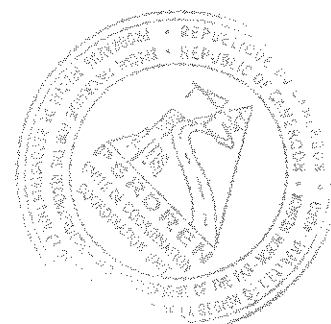
1.11 Etat de conformité avec les exigences de l'article 4.2 des IS.

1.12 Programme proposé (méthodes de travail et calendrier). Descriptions, plans et tableaux, le cas échéant, pour satisfaire aux spécifications du Dossier d'appel d'offres.

## 2. Groupement d'entreprises

2.1 Chaque partenaire d'un groupement d'entreprises doit donner les informations indiquées aux paragraphes 1.1 à 1.11 ci-dessus.

2.2 Les informations requises au par. 1.12 ci-dessus se rapportent au Groupement d'entreprises.



## Fiche de renseignements sur le Soumissionnaire

*[Le Soumissionnaire remplit le tableau ci-dessous conformément aux instructions entre crochets. Le tableau ne doit pas être modifié. Aucune substitution ne sera admise.]*

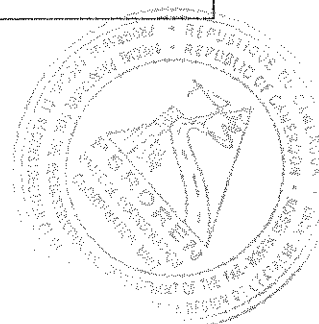
Date : *[insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]*

Avis d'appel d'offres No. : *[insérer le numéro de l'avis d'Appel d'Offres]*

Variante No.: *[insérer le No d'identification si cette offre comporte une variante]*

Page \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ pages

1. Nom du Soumissionnaire : <i>[insérer le nom légal du Soumissionnaire]</i>
2. En cas de groupement, noms de tous les membres : <i>[insérer le nom légal de chaque membre du groupement]</i>
3. Pays où le Soumissionnaire est, ou sera légalement enregistré : <i>[insérer le nom du pays d'enregistrement]</i>
4. Année d'enregistrement du Soumissionnaire : <i>[insérer l'année d'enregistrement]</i>
5. Adresse officielle du Soumissionnaire dans le pays d'enregistrement : <i>[insérer l'adresse légale du Soumissionnaire dans le pays d'enregistrement]</i>
6. Renseignement sur le représentant dûment habilité du Soumissionnaire : Nom : <i>[insérer le nom du représentant du Soumissionnaire]</i> Adresse : <i>[insérer l'adresse du représentant du Soumissionnaire]</i> Téléphone/Fac-similé : <i>[insérer le no de téléphone/fac-similé du représentant du Soumissionnaire]</i> Adresse électronique : <i>[insérer l'adresse électronique du représentant du Soumissionnaire]</i>
7. Ci-joint copie des originaux des documents ci-après : <i>[marquer la (les) case(s) correspondant aux documents originaux joints]</i> <input type="checkbox"/> Incorporation (ou documents équivalents de constitution ou association), et/ou documents d'enregistrement le l'entité légale nommée ci-dessus, suivant l'article 4.4 des IS. <input type="checkbox"/> Dans le cas d'un Groupement, la lettre d'intention de former un groupement ou un accord de Groupement, suivant l'article 4.6 des IS. <input type="checkbox"/> Dans le cas d'entreprise publique, suivant l'article 4.6 des IS, les documents établissant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomie légale et financière</li> <li>• Mode de gestion commerciale</li> <li>• Que le Soumissionnaires n'est pas sous la supervision de l'agence du Maître d'Ouvrage</li> </ul>
8. Ci-joint: Diagramme organisationnel, liste des membres du conseil d'administration et propriété bénéficiaire. <i>[Si cela est indiqué dans les DPAO IS 45.1, le Soumissionnaire retenu devra fournir les renseignements additionnels sur les propriétaires effectifs, en utilisant le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs.]</i>



## Fiche de renseignements sur chaque Partie d'un GE

*[Le Soumissionnaire remplit le tableau ci-dessous conformément aux instructions entre crochets. Le tableau doit être rempli par chaque membre/partenaire du groupement.]*

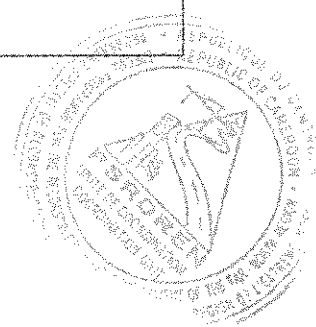
Date : *[insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]*

Avis d'appel d'offres No. : *[insérer le numéro de l'avis d'Appel d'Offres]*

Variante No.: *[insérer le No d'identification si cette offre comporte une variante]*

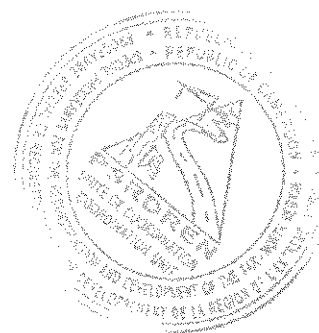
Page \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ pages

1. Nom du Soumissionnaire : <i>[insérer le nom légal du Soumissionnaire]</i>
2. Nom du membre du groupement : <i>[insérer le nom légal du membre du groupement]</i>
3. Pays où le membre du groupement est, ou sera légalement enregistré : <i>[insérer le nom du pays d'enregistrement du membre du groupement]</i>
4. Année d'enregistrement du membre du groupement : <i>[insérer l'année d'enregistrement du membre du groupement]</i>
5. Adresse officielle du membre du groupement dans le pays d'enregistrement : <i>[insérer l'adresse légale du membre du groupement dans le pays d'enregistrement]</i>
6. Renseignement sur le représentant dûment habilité du membre du groupement : Nom : <i>[insérer le nom du représentant du membre du groupement]</i> Adresse : <i>[insérer l'adresse du représentant du membre du groupement]</i> Téléphone/Fac-similé : <i>[insérer le no de téléphone/fac-similé du représentant du membre du groupement]</i> Adresse électronique : <i>[insérer l'adresse électronique du représentant du membre du groupement]</i>
7. Ci-joint copie des originaux des documents ci-après : <i>[marquer la (les) case(s) correspondant aux documents originaux joints]</i>
<input type="checkbox"/> Document d'enregistrement, d'inscription ou de constitution de la firme nommée en 2 ci-dessus, en conformité avec l'article 4.4 des IS
<input type="checkbox"/> Dans le cas d'une entreprise publique du pays du Maître d'Ouvrage, documents établissant qu'elle est juridiquement et financièrement autonome, administrée selon les règles du droit commercial, et qu'elle n'est pas sous la tutelle du Maître d'Ouvrage en conformité avec l'article 4.6 des IS.
2. Ci-joint : diagramme organisationnel, liste des membres du conseil d'administration et propriété bénéficiaire. <i>[Si cela est indiqué dans les DPAO IS 46.1, le Soumissionnaire retenu devra fournir les renseignements additionnels sur les propriétaires effectifs, en utilisant le Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs.]</i>





- 2.3 Annexer la procuration du (des) signataire(s) de la Soumission le (les) autorisant à signer le dossier au nom du Groupement d'entreprises.
- 2.4 Annexer l'Accord signé par toutes les parties au Groupement d'entreprises (juridiquement contraignant pour tous les partenaires), qui établit que :
- (a) tous les partenaires sont solidairement et conjointement responsables de l'exécution du Marché conformément aux dispositions de celui-ci ;
  - (b) un des partenaires sera nommé responsable, sera autorisé à effectuer les décaissements et à recevoir des instructions destinées à tous les partenaires du groupement d'entreprises et au nom de ceux-ci ; et
  - (c) l'exécution du Marché dans sa totalité, y compris les paiements, sera exclusivement menée à bien avec le partenaire responsable.
3. Spécifications supplémentaires
- 3.1 Les Soumissionnaires sont tenus de fournir toutes les informations supplémentaires requises **dans les DPAO**.



## Déclaration de Performance ES

*[Le formulaire ci-dessous doit être rempli par le Soumissionnaire et par chaque partenaire dans le cas d'un GE et chaque Sous-traitant spécialisé]*

Nom du Soumissionnaire : *[insérer le nom complet]*

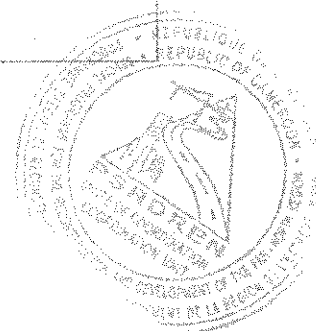
Date : *[insérer jour, mois, année]*

Nom de la Partie au GE ou Sous-traitant spécialisé : *[insérer le nom complet]*

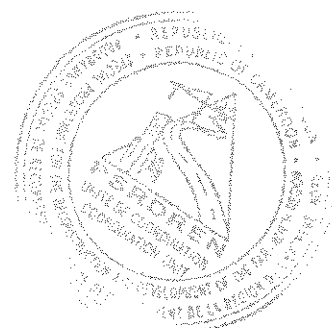
No. AO et titre : *[numéro et titre de l'AO]*

Page \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ pages

<b>Déclaration de performance environnementale et sociale (ES)</b> selon les dispositions de la Section III, Critères d'évaluation et de qualification			
<input type="checkbox"/> <b>Pas de suspension ou résignation de marché :</b> Il n'y a pas eu de marché suspendu ou résilié ou faisant l'objet de saisie de garantie de performance depuis le 1 <sup>er</sup> janvier <i>[insérer l'année]</i> pour des motifs liés à la performance environnementale et sociale (ES) comme stipulé à la Section III, Critères d'évaluation et de qualification, critère 2.5.			
<input type="checkbox"/> <b>Déclaration de suspension ou résiliation de marché :</b> Le(s) marché(s) ci-après ont fait l'objet de suspension ou résiliation ou de saisie de garantie de performance depuis le 1 <sup>er</sup> janvier <i>[insérer l'année]</i> pour des motifs liés à la performance environnementale et sociale comme stipulé à la Section III, Critères d'évaluation et de qualification, critère 2.5. Les détails sont fournis ci-après :			
Année	Fraction non exécutée du contrat	Identification du marché	Montant total du contrat (valeur actuelle en équivalent SUS)
<i>[insérer l'année]</i>	<i>[indiquer le montant et pourcentage]</i>	Identification du marché : <i>[indiquer le nom complet/numéro du marché et les autres formes d'identification]</i> Nom du Maître d'Ouvrage : <i>[nom complet]</i> Adresse du Maître d'Ouvrage : <i>[rue, numéro, ville, pays]</i> Motifs de suspension ou résiliation : <i>[indiquer le (les) motif(s) principal (aux) e.g. violence basée sur le genre ; violations par exploitation ou abus sexuel]</i>	<i>[insérer le montant]</i>
<i>[insérer l'année]</i>	<i>[indiquer le montant et pourcentage]</i>	Identification du marché : <i>[indiquer le nom complet/numéro du marché et les autres formes d'identification]</i> Nom du Maître d'Ouvrage : <i>[nom complet]</i> Adresse du Maître d'Ouvrage : <i>[rue, numéro, ville, pays]</i>	<i>[insérer le montant]</i>

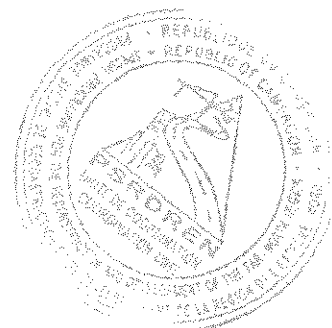


		Motifs de suspension ou résiliation : <i>[indiquer le (les) motif(s) principal (aux)]</i>	
...	...	<i>[fournir la liste de tous les marchés concernés]</i>	...
<b>Saisie de garantie de performance par le Maître d'Ouvrage pour des motifs liés à la performance ES</b>			
<b>Année</b>	<b>Identification du marché</b>		<b>Montant total du marché (valeur actuelle, équivalent en SUS)</b>
<i>[insérer l'année]</i>	Identification du marché : <i>[indiquer le nom complet/numéro du marché et les autres formes d'identification]</i> Nom du Maître d'Ouvrage : <i>[nom complet]</i> Adresse du Maître d'Ouvrage : <i>[rue, numéro, ville, pays]</i> Motifs de saisie de garantie : <i>[indiquer le (les) motif(s) principal (aux) e.g. violence basée sur le genre ; violations par exploitation ou abus sexuel]</i>		<i>[insérer le montant]</i>

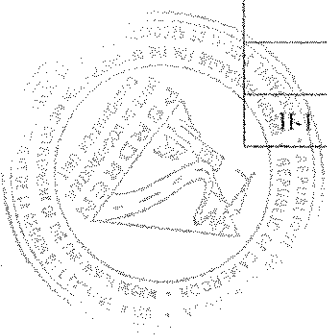


## Formulaires de Soumission

*[Le Soumissionnaire doit remplir ces formulaires conformément aux instructions y figurant. La liste des éléments de la colonne 1 du **Programme d'Activités** doit être identique à la liste des Services physiques spécifiée dans les Besoins du Maître d'Ouvrage.]*



Programme d'activités						
	Monnaies en conformité avec IS article 16				Date : _____ AO No : _____ Variante No : _____ Page N° _____ de _____	
1	2	3	4	5	6	7
Service N°	Description du Service	Unité	Date de livraison	Quantité des unités physique	Prix unitaire	Prix total du Service (col. 5*6)
<i>[insérer référence du Service]</i>	<i>[insérer la description des Services]</i>		<i>[insérer la date de livraison au lieu final de destination pour chaque service]</i>	<i>[insérer le nombre d'unités]</i>	<i>[insérer le prix unitaire]</i>	<i>[insérer le prix total pour le service]</i>
<b>I- MISE EN PLACE</b>						
I-1	Mise en place du Numéro vert (du type 8XXX)	Forfait	1 <sup>er</sup> mois après l'OS et pour toute la durée du contrat	1		
I-2	Configuration du SVI (Service vocal Interactif) et mise en place d'un centre d'appel tel qu'indiqué (1 position d'appel) pour la durée du projet	Forfait	1 <sup>er</sup> mois après l'OS et pour toute la durée du contrat	1		
I-3	Mise en place d'un CRM (Customer Relaship Management)	Forfait	1 <sup>er</sup> mois après l'OS et pour toute la durée du contrat	1		
I-4	Formation des Téléconseillers en partenariat avec les experts sociaux et VBG du PACRI (2 sessions de 3 jours par an) sur les thématiques en lien avec les VBG, EAS, HS et VCE et MGP)	Session	Dès la notification de l'OS de démarrage	6		
<b>II- EXPLOITATION</b>						
II-1	Redevance mensuelle du numéro vert	mois		30		



II-2	Traitement des appels par Téléconseillers (indemnités par mois pour 5 téléconseillers)	mois		150		
II-3	Minutes d'appels (Frais relatifs au paiement des minutes d'appels sur numéro vert) (estimation en minutes)	mn		115 000		
II-4	Dotation de SMS sortants (Push) sur période de 30 mois	SMS		60 000		
II-5	Production des rapports (trimestriel, semestriel, annuel, final)					
II-5-1	Rapports trimestriels	U		10		
II-5-2	Rapports semestriels	U		5		
II-5-3	Rapports annuels	U		2		
II-5-4	Rapport final des activités (version provisoire et définitive)	U		1		
				Prix total de la Soumission		
Nom du Soumissionnaire : <i>[insérer le nom complet]</i> Signature du Soumissionnaire : <i>[insérer signature]</i> Date <i>[insérer date]</i>						

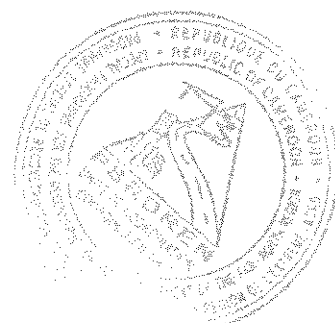


## Méthode de réalisation

*[Note à l'intention du Maître d'Ouvrage: Inclure ce qui suit le cas échéant conformément à l'article 12.1 (i) des IS; modifier le cas échéant]*

*Le Soumissionnaire doit soumettre des stratégies et des plans de mise en œuvre complets et concis en matière de gestion de l'environnement et de la protection sociale (ES-MSIP) comme l'exige l'article 12.1 (i) des IS. Ces stratégies et plans doivent décrire en détail les actions, les matériaux, l'équipement, les processus de gestion, etc. qui seront mis en œuvre par le Prestataire et ses sous-traitants.*

*Lors de l'élaboration de ces stratégies et plans, le Soumissionnaire doit tenir compte des dispositions du Marché en matière d'obligations ES, y compris celles qui peuvent être décrites plus en détail dans les exigences du Maître d'Ouvrage à la Section VII.]*



## Formulaire de Code de Conduite (ES)

### pour le Personnel du Prestataire

*[Note à l'intention du Maître d'Ouvrage : modifier le texte en italiques dans les points numérotés ci-dessous, afin de désigner les documents adéquats]*

**Note pour le Maître d'Ouvrage:**

*Les exigences minimum suivantes ne doivent pas être modifiées. Le Maître d'Ouvrage peut ajouter des exigences pour tenir compte de problèmes identifiés, informés par une évaluation environnementale et sociale.*

*Les types de problèmes identifiés peuvent inclure des risques associés à des facteurs comme: les flux de main d'œuvre, les maladies transmissibles, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), le Harcèlement Sexuel (HS), etc..*

*Supprimer le présent encadré avant de finaliser les documents d'appel d'offres.*

**Note pour le Soumissionnaire:**

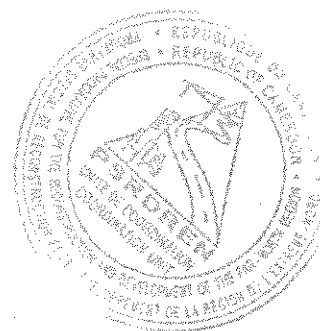
Le contenu minimum du Code de Conduite tel que préparé par le Maître d'Ouvrage ne devra pas être modifié substantiellement. Cependant, le Soumissionnaire peut ajouter des exigences si nécessaires, y compris pour prendre en compte des problèmes/risques spécifiques au Marché.

Le Soumissionnaire devra apposer ses initiales et soumettre le formulaire de Code de Conduite faisant partie de son Offre.

## CODE DE CONDUITE POUR LE PERSONNEL DU CONSTRUCTEUR

Nous sommes Prestataire *[insérer le nom du Prestataire]*. Nous avons signé un marché avec *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]* pour *[insérer la description des prestations]*. Ces services seront exécutés à *[insérer les lieux où les services sont exigés]*. Notre marché exige que nous mettions en œuvre des mesures pour prévenir les risques environnementaux et sociaux liés à ces services *[Note au Maître d'Ouvrage : selon nature du Marchés et les risques associés, ceci peut remplacer les risques environnementaux et sociaux]*,

Ce Code de Conduite fait partie de nos mesures pour tenir compte des risques environnementaux et sociaux liés aux services. Cela s'applique à tout notre personnel, ouvriers, autres employés, chacun des sous-traitant et tout autre personnel nous accompagnant dans l'exécution des services. Il est fait référence à toutes ces personnes comme étant « **Le Personnel du Prestataire** » et qui sont soumises à ce Code de Conduite.





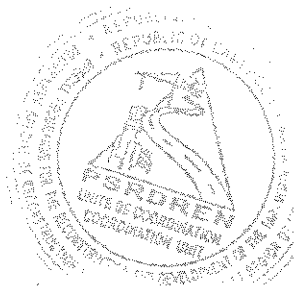
Ce Code de Conduite identifie le comportement que nous exigeons du Personnel du Prestataire employés pour l'exécution des Services dans le Pays du Maître d'Ouvrage où les services sont exécutés.

Notre lieu de travail est un environnement où tous comportements dangereux, abusifs ou violents ne seront pas tolérés et où toutes les personnes doivent se sentir autorisées à signaler tous problèmes ou préoccupations sans craindre de représailles.

### CONDUITE EXIGEE

Le Personnel du Prestataire de Services doit:

1. s'acquitter de ses tâches d'une manière compétente et diligente;
2. se conformer au Code de Conduite et à toutes les lois applicables, aux règlements et autres exigences y compris les exigences pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être du personnel du Prestataire et toutes autres personnes ;
3. maintenir un environnement de travail sécurisé incluant de:
  - a. s'assurer que les lieux de travail, machines, équipement et processus de fabrication soient sécurisés et sans risques pour la santé;
  - b. porter les équipements de protection du personnel requis;
  - c. appliquer les mesures appropriées relatives aux substances et agents chimiques, physiques et biologiques ; et
  - d. suivre les procédures applicables de sécurité dans les opérations.
4. signaler les situations de travail qu'il/elle ne croit pas sûres ou saines et se retirer d'une situation de travail qui, selon lui/elle, présente raisonnablement un danger imminent et grave pour sa vie ou sa santé;
5. traiter les autres personnes avec respect et ne pas discriminer des groupes spécifiques tels que les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants ou les enfants;
6. ne pas se livrer à des activités de Harcèlement Sexuel, ce qui signifie des avances sexuelles importunes, des demandes de faveurs sexuelles et d'autres comportements verbaux ou physiques à connotation sexuelle à l'égard du personnel du Prestataire ou du Maître d'Ouvrage;
7. ne pas se livrer à des activités d'Exploitation Sexuelle, signifiant le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne;
8. ne pas se livrer à des Abus Sexuels, ce qui signifie l'intrusion physique ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives;
9. ne pas se livrer à une quelconque forme d'activité sexuelle avec toute personne de moins de 18 ans, sauf dans le cas d'un mariage préexistant;



10. suivre des cours de formation pertinents qui seront dispensés concernant les aspects environnementaux et sociaux du Marché, y compris sur les questions de santé et de sécurité, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS);
11. signaler de manière formelle les violations de ce Code de conduite; et
12. ne pas prendre de mesures de rétorsion contre toute personne qui signale des violations de ce Code de conduite, que ce soit à nous ou au Maître d'Ouvrage, ou qui utilise le mécanisme de grief pour le personnel du Prestataire ou le mécanisme de recours en grief du projet ;
13. Prendre en compte le genre dans le processus de recrutement.

### FAIRE PART DE PREOCCUPATIONS

Si une personne constate un comportement qui, selon elle, peut représenter une violation du présent Code de conduite, ou qui la préoccupe de toute autre manière, elle devrait en faire part dans les meilleurs délais. Cela peut être fait de l'une ou l'autre des façons suivantes:

1. Contacter *[entrer le nom de l'expert social du Prestataire ayant une expérience pertinente dans le traitement de la violence sexiste, ou si cette personne n'est pas requise en vertu du Marché, une autre personne désignée par le Prestataire pour traiter ces questions]* par écrit à cette adresse [ ] ou par téléphone à [ ] ou en personne à [ ]; ou
2. Appeler [ ] la hotline du Prestataire *(le cas échéant)* et laisser un message.

L'identité de la personne restera confidentielle, à moins que le signalement d'allégations ne soit prescrit par la législation du pays. Des plaintes ou des allégations anonymes peuvent également être soumises et seront examinées de toute façon. Nous prenons au sérieux tous les rapports d'inconduite possible et nous enquêterons et prendrons les mesures appropriées. Nous fournirons des références de prestataires de services susceptibles d'aider la personne qui a vécu l'incident allégué, le cas échéant.

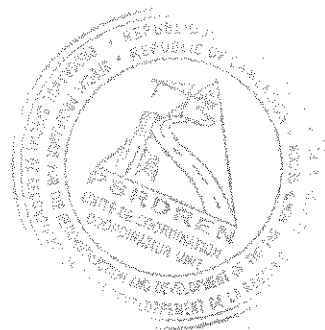
Il n'y aura pas de représailles contre une personne qui, de bonne foi, signale une préoccupation relative à tout comportement interdit par le présent Code de conduite. De telles représailles constitueraient une violation de ce Code de Conduite.

### CONSEQUENCES DE VIOLATION DU CODE DE CONDUITE

Toute violation de ce Code de conduite par le personnel du Prestataire peut entraîner de graves conséquences, allant jusqu'au licenciement et le référé éventuel aux autorités judiciaires.

#### POUR LE PERSONNEL du Prestataire:

J'ai reçu un exemplaire de ce Code de conduite rédigé dans une langue que je comprends. Je comprends que si j'ai des questions au sujet de ce Code de conduite, je peux contacter *[insérer le nom de la personne-ressource du Prestataire ayant une expérience pertinente]* afin de demander une explication.



Nom du personnel du Prestataire : [insérer le nom]

Signature :

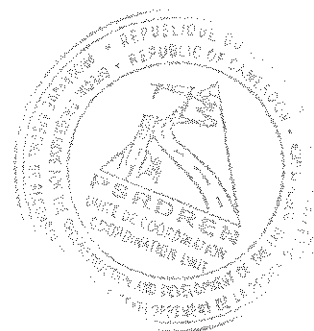
Date: (jour, mois, année) :

Contre-signature du représentant autorisé du Prestataire :

Signature :

Date: (jour, mois, année) :

**Pièce Jointe 1: Comportements constituant Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et comportements constituant Harcèlement Sexuel (HS)**



## **PIECE JOINTE 1 AU FORMULAIRE DE CODE DE CONDUITE**

### **COMPORTEMENTS CONSTITUANT EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS (EAS) ET HARCÈLEMENT SEXUEL (HS)**

La liste non exhaustive suivante vise à illustrer les types de comportements interdits :

**(1) Les exemples d'exploitation sexuelle comprennent, sans s'y limiter:**

- Le personnel du Prestataire indique à un membre de la communauté qu'il peut obtenir des emplois liés au chantier (p. ex. cuisine et nettoyage) en échange de rapports sexuels.
- Le personnel du Prestataire qui établit la connexion d'électricité aux ménages déclare qu'il peut connecter les ménages dirigés par des femmes au réseau en échange de rapports sexuels.
- Le personnel du Prestataire refuse à une personne l'accès au site à moins qu'elle lui accorde une faveur sexuelle
- Le personnel d'un Prestataire indique à une personne qui demande un emploi en vertu du contrat qu'elle ne l'embauchera que si elle a des relations sexuelles avec lui.

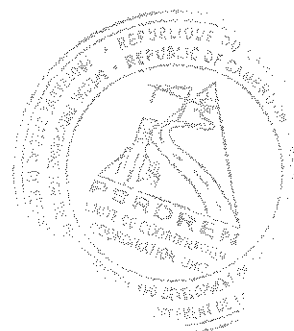
**(2) Les exemples d'abus sexuels dans le contexte du travail**

- Le personnel du Prestataire viole ou agresse sexuellement un membre de la communauté.
- Le personnel du Prestataire invite un membre de la communauté pour bénéficier d'un service et profite pour la violer.
- Le personnel du Prestataire a tenter de violer un membre de la communauté.
- Le personnel du Prestataire entretient des rapports sexuels avec une enfant de moins de 18 ans.

**(2) Exemples de harcèlement sexuel dans un contexte de travail**

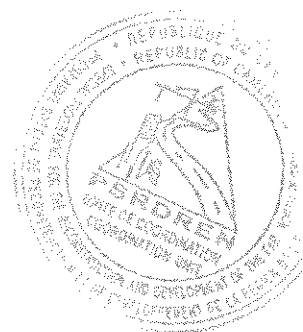
- Le personnel du Prestataire commente l'apparence du personnel d'un autre membre du personnel (de manière positive ou négative) et son attractivité sexuelle.
- Quand le personnel du Prestataire se plaint de commentaires fait par un autre membre du personnel sur son apparence, le second répond que le premier « l'a cherché » à cause de la façon dont il/elle s'habille.
- Attouchement inopportun sur le personnel du Prestataire ou du Maître d'Ouvrage par un autre personnel du Constructeur.
- Le personnel du Prestataire déclare à un autre personnel du Prestataire qu'il/elle lui obtiendrait une augmentation de salaire, ou une promotion si il/elle lui envoie des photographies de nus de lui ou d'elle-même.

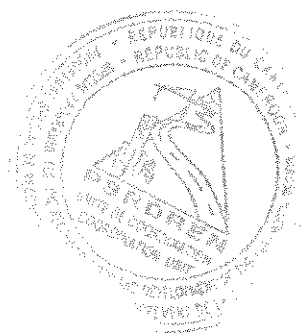
Autres.



## **Autre – Calendrier de réalisation**

*(à utiliser par le Soumissionnaire lorsque des variantes de délai d'exécution sont permises selon l'article 14.2 des IS)*





## Formulaires de Garantie de Soumission

### (Garantie bancaire)

*[La banque remplit ce modèle de garantie d'offre conformément aux indications entre crochets]*

*[insérer le nom de la banque, et l'adresse/Code SWIFT de l'agence émettrice]*

**Bénéficiaire :** *[insérer nom et adresse du Maître d'Ouvrage]*

**Avis d'appel d'offres No.:** *[insérer le numéro de l'avis d'Appel d'Offres]*

**Variante No.:** *[Insérer le No d'identification si cette offre comporte une variante]*

**Date :** *[insérer date]*

**Garantie de soumission no. :** *[insérer No de garantie]*

**Garant :** *[insérer le nom de la banque, et l'adresse de l'agence émettrice, sauf si cela figure à l'en-tête]*

Nous avons été informés que \_\_\_\_\_ *[insérer numéro du Marché]* (ci-après dénommé « le Soumissionnaire ») a répondu à votre appel d'offres no. \_\_\_\_\_ *[insérer no de l'avis d'appel d'offres]* pour l'exécution de *[insérer description des équipements]* et vous a soumis ou vous soumettra son offre en date du \_\_\_\_\_ *[insérer date du dépôt de l'offre]* (ci-après dénommée « l'Offre »).

En vertu des dispositions du dossier d'Appel d'offres, l'Offre doit être accompagnée d'une garantie d'offre.

A la demande du Soumissionnaire, nous *[insérer nom de la banque]* nous engageons par la présente, sans réserve et irrévocablement, à vous payer à première demande, toutes sommes d'argent que vous pourriez réclamer dans la limite de \_\_\_\_\_ *[insérer la somme en chiffres dans la monnaie du pays de l'Acheteur ou un montant équivalent dans une monnaie internationale librement convertible].* \_\_\_\_\_ *[insérer la somme en lettres].*

- a) s'il retire l'Offre avant la date d'expiration de la validité de l'Offre qu'il a spécifiée dans la lettre de soumission de l'offre, ou toute autre date prorogée par le Soumissionnaire ; ou
- b) si, s'étant vu notifier l'acceptation de l'Offre par le Maître de l'Ouvrage avant la date d'expiration de la validité de l'offre telle qu'indiquée dans la lettre de soumission de l'Offre, ou toute autre date prorogée par le Soumissionnaire , il:
  - (i) ne signe pas le Marché ; ou
  - (ii) ne fournit pas la garantie de bonne exécution du Marché, ainsi qu'il est prévu dans les Instructions aux soumissionnaires.



La présente garantie expirera (a) si le marché est octroyé au Soumissionnaire, lorsque nous recevrons une copie du Marché signé et de la garantie de bonne exécution émise en votre nom, selon les instructions du Soumissionnaire ; ou (b) si le Marché n'est pas octroyé au Soumissionnaire, à la première des dates suivantes : (i) lorsque nous recevrons copie de votre notification au Soumissionnaire du nom du soumissionnaire retenu, ou (ii) vingt-huit (28) jours après la date d'expiration de la validité de l'Offre.

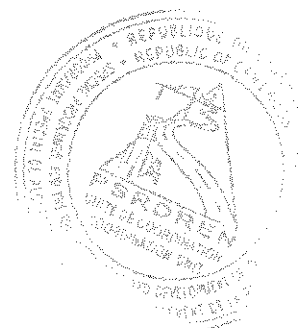
Toute demande de paiement au titre de la présente garantie doit être reçue à cette date au plus tard.

La présente garantie est régie par les Règles uniformes de la Chambre de Commerce Internationale 2010 (CCI) relatives aux garanties sur demande, Publication CCI no : 758.

---

*[Signature]*

*Note : le texte en italiques est pour l'usage lors de la préparation du formulaire et devra être supprimé de la version officielle finale.*





## Garantie d'offre

(Cautionnement émis par une compagnie de garantie)

*[La compagnie de garantie remplit cette garantie d'offre conformément aux indications entre crochets]*

Garantie No *[insérer No de garantie]*

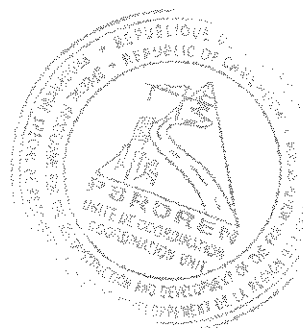
Attendu que *[insérer le nom du Soumissionnaire]* (ci-après dénommé « le Soumissionnaire ») a soumis son offre le *[insérer date]* en réponse à l'AO No *[insérer no de l'avis d'appel d'offres]* pour l'exécution de *[insérer description des travaux]* (ci-après dénommée « l'Offre »).

FAISONS SAVOIR par les présentes que NOUS *[insérer le nom de la société de garantie émettrice]* dont le siège se trouve à *[insérer l'adresse de la société de garantie]* (ci-après dénommé « le Garant »), sommes engagés vis-à-vis de *[insérer nom du Maître de l'Ouvrage]* (ci-après dénommé « le Maître de l'Ouvrage ») pour la somme de *[insérer le montant en chiffres dans la monnaie du pays du Maître de l'Ouvrage ou un montant équivalent dans une monnaie internationale librement convertible]*, *[insérer le montant en lettres]* que, par les présentes, le Garant s'engage et engage ses successeurs ou assignataires, à régler intégralement audit Maître de l'Ouvrage. Certifié par le cachet dudit Garant ce \_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ *[insérer date]*

LES CONDITIONS d'exécution de cette obligation sont les suivantes :

1. Si le Soumissionnaire retire son offre pendant avant la date d'expiration de la validité de l'Offre qu'il a spécifiée dans la lettre de soumission de l'offre, ou toute autre date prorogée par le Soumissionnaire ; ou
2. Si le Soumissionnaire, s'étant vu notifier l'acceptation de son offre par le Maître de l'Ouvrage avant la date d'expiration de la validité de l'Offre, ou toute autre date prorogée par le Soumissionnaire, il :
  - a) ne signe pas ou refuse de signer le (Formulaire de) marché ; ou
  - b) ne fournit pas ou refuse de fournir la Garantie de bonne exécution, et s'il est tenu de le faire ne fournit pas la garantie de performance environnementale, sociale, hygiène et sécurité (ESHS) comme prévu par les Instructions aux soumissionnaires du Dossier d'Appel d'Offres émis par le Maître de l'Ouvrage,

nous nous engageons à payer au Maître de l'Ouvrage un montant égal au plus au montant stipulé ci-dessus, dès réception de sa première demande écrite, sans que le Maître de l'Ouvrage soit tenu de justifier sa demande, étant entendu toutefois que, dans sa demande, le Maître de l'Ouvrage notera que le montant qu'il réclame lui est dû parce que l'une ou l'autre des conditions susmentionnées ou toutes les deux sont remplies, en précisant laquelle ou lesquelles a ou ont motivé sa requête.

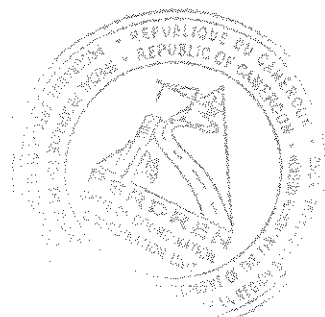


La présente garantie demeure valable jusqu'au vingt-huitième (28<sup>ème</sup>) jour après la date d'expiration de la validité de l'Offre indiquée dans le formulaire d'Offre, ou toute autre date prorogée par le Soumissionnaire ; toute demande du Maître de l'Ouvrage visant à la faire jouer devra parvenir au Garant à cette date au plus tard.

Nom : *[nom complet de la personne signataire]* Titre *[capacité juridique de la personne signataire]*

Signé *[signature de la personne dont le nom et le titre figurent ci-dessus]*

En date du \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. *[insérer date]*



## Modèle de Déclaration de Garantie d'offre

*[Le Soumissionnaire remplit ce formulaire de garantie d'offre conformément aux indications entre crochets]*

Date *[insérer la date (jour, mois, année) de remise de l'offre]*

AO No.: *[insérer le numéro de l'Appel d'Offres]*

Variante No. : *[insérer le numéro d'identification si cette offre est proposée pour une variante]*

A l'attention de *[insérer nom complet du Maître de l'Ouvrage]*

Nous, soussignés, déclarons que :

1. Nous reconnaissons que les offres doivent être accompagnées d'une déclaration de garantie d'offre.
2. Nous acceptons que nous ferons l'objet d'une suspension du droit de participer à tout appel d'offres ou de propositions en vue d'obtenir un marché de la part du Maître de l'Ouvrage pour une période de *[insérer nombre de mois ou d'années]* commençant le *[insérer date]*, si nous n'exécutons pas une des obligations auxquelles nous sommes tenus en vertu de l'Offre, à savoir :
  - a) si nous retirons l'Offre avant la date d'expiration de la validité de l'Offre que nous avons spécifiée dans le formulaire d'offre, ou toute autre date que nous aurions prorogée ; ou
  - b) si nous étant vu notifier l'acceptation de l'Offre par le Maître de l'Ouvrage avant la date d'expiration de la validité de l'Offre que nous avons spécifiée dans le formulaire d'offre, ou toute autre date que nous aurions prorogée nous : (i) ne signons pas le Marché ; ou (ii) ne fournissons pas la garantie de bonne exécution, et si nous sommes tenus de le faire nous ne fournissons pas la garantie de performance environnementale, sociale, hygiène et sécurité (ESHS) ainsi qu'il est prévu dans les Instructions aux soumissionnaires.
3. La présente garantie expirera si le marché ne nous est pas attribué, à la première des dates suivantes : (i) lorsque nous recevrons copie de votre notification du nom du soumissionnaire retenu, ou (ii) vingt-huit (28) jours suivant l'expiration de notre Offre.
4. Il est entendu que si nous sommes un groupement d'entreprises, la déclaration de garantie d'offre doit être au nom du groupement qui soumet l'offre. Si le groupement n'a pas été formellement constitué lors du dépôt d'offre, la déclaration de garantie de l'offre doit être au nom de tous les futurs membres du groupement nommés dans la lettre d'intention.

Nom *[insérer le nom complet de la personne signataire de la déclaration de garantie d'offre]*

En tant que *[indiquer la capacité du signataire]*



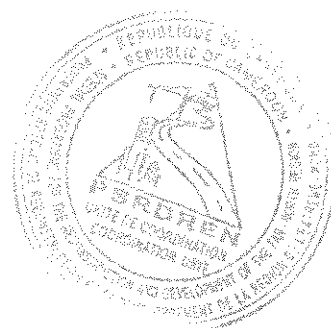
## Section V. Pays éligibles

**Eligibilité en matière de passation des marchés de fournitures, travaux et services financés par la Banque mondiale.**

Aux fins d'information des emprunteurs et des soumissionnaires, en référence à l'articles 4.8 des IS, les firmes, biens et services des pays suivants ne sont pas éligibles pour concourir dans le cadre de ce projet :

Au titre des IS article 4.8 (a) : *[insérer la liste des pays inéligibles, ou s'il n'y en a pas, indiquer « aucun »]*

Au titre des IS article 4.8 (b): *[insérer la liste des pays inéligibles, ou s'il n'y en a pas, indiquer « aucun »]*



## Section VI. Fraude et Corruption

(Le texte de cette section VI ne doit pas être modifié)

### 1. Objet

- 1.1 Les Directives Anti-Corruption de la Banque et la présente section sont applicables à la passation des marchés dans le cadre des Opérations de Financement de Projets d'Investissement par la Banque.

### 2. Exigences

- 2.1 La Banque exige, dans le cadre de la procédure de passation des marchés qu'elle finance, de demander aux Emprunteurs (y compris les bénéficiaires de ses financements) ainsi qu'aux soumissionnaires (candidats/proposants), fournisseurs, prestataires de services, entrepreneurs et leurs agents (déclarés ou non), personnel, sous-traitants et fournisseurs d'observer, lors de la passation et de l'exécution de ces marchés, les règles d'éthique professionnelle les plus strictes et de s'abstenir des pratiques de fraude et corruption.

#### 2.2 En vertu de ce principe, la Banque

- a. aux fins d'application de la présente disposition, définit comme suit les expressions suivantes :
- i est coupable de « corruption » quiconque offre, donne, sollicite ou accepte, directement ou indirectement, un quelconque avantage en vue d'influer indûment sur l'action d'une autre personne ou entité ;
  - ii se livre à des « manœuvres frauduleuses » quiconque agit, ou dénature des faits, délibérément ou par négligence grave, ou tente d'induire en erreur une personne ou une entité afin d'en retirer un avantage financier ou de toute autre nature, ou se dérober à une obligation ;
  - iii se livrent à des « manœuvres collusoires » les personnes ou entités qui s'entendent afin d'atteindre un objectif illicite, notamment en influant indûment sur l'action d'autres personnes ou entités ;
  - iv se livre à des « manœuvres coercitives » quiconque nuit ou porte préjudice, ou menace de nuire ou de porter préjudice, directement ou indirectement, à une personne ou à ses biens en vue d'en influencer indûment les actions de cette personne ou entité ; et
  - v et se livre à des « manœuvres obstructives »
    - (a) quiconque détruit, falsifie, altère ou dissimule délibérément les preuves sur lesquelles se base une enquête de la Banque en matière de corruption ou de manœuvres frauduleuses, coercitives ou collusives, ou fait de fausses déclarations à ses enquêteurs destinées à entraver son enquête ou bien menace, harcèle ou intimide quelqu'un aux fins de l'empêcher



de faire part d'informations relatives à cette enquête, ou bien de poursuivre l'enquête ; ou

- (b) celui qui entrave délibérément l'exercice par la Banque de son droit d'examen tel que stipulé au paragraphe (c) ci-dessous.
- b. rejettera la proposition d'attribution du marché si elle établit que le soumissionnaire auquel il est recommandé d'attribuer le marché est coupable de corruption, directement ou par l'intermédiaire d'un agent, ou s'est livré à des manœuvres frauduleuses, collusoires, coercitives ou obstructives en vue de l'obtention de ce marché ;
- c. outre les mesures coercitives définies dans l'Accord de Financement, pourra décider d'autres actions appropriées, y compris déclarer la passation du marché non-conforme si elle détermine, à un moment quelconque, que les représentants de l'Emprunteur ou d'un bénéficiaire du financement s'est livré à la corruption ou à des manœuvres frauduleuses, collusoires, coercitives ou obstructives pendant la procédure de passation du marché ou l'exécution du marché sans que l'Emprunteur ait pris, en temps voulu et à la satisfaction de la Banque, les mesures nécessaires pour remédier à cette situation, y compris en manquant à son devoir d'informer la Banque lorsqu'il a eu connaissance desdites pratiques ;
- d. sanctionnera une entreprise ou un individu, dans le cadre des Directives Anti-Corruption de la Banque et conformément aux règles et procédures de sanctions applicables du Groupe de la Banque, y compris en déclarant publiquement l'exclusion de l'entreprise ou de l'individu pour une période indéfinie ou déterminée (i) de l'attribution d'un marché financé par la Banque ou de pouvoir en bénéficier financièrement ou de toute autre manière<sup>1</sup> (ii) de la participation<sup>2</sup> comme sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur de biens ou Prestataire désigné d'une entreprise par ailleurs éligible à l'attribution d'un marché financé par la Banque ; et (ii) du bénéfice du versement de fonds émanant d'un prêt de la Banque ou de participer d'une autre manière à la préparation ou à la mise en œuvre d'un projet financé par la Banque ;
- e. exigera que les dossiers d'appel d'offres et les marchés financés par la Banque contiennent une disposition requérant des soumissionnaires (candidats/proposants), consultants, fournisseurs et Prestataires, sous-traitants, prestataires de services, fournisseurs, agents, et leur personnel qu'ils autorisent la Banque à inspecter<sup>3</sup> les documents et pièces comptables

<sup>1</sup> Pour écarter tout doute, les effets d'une telle sanction sur la partie concernée concernent, de manière non exhaustive, (i) le dépôt de candidature à la pré-qualification, l'expression d'intérêt pour une mission de consultant, et la participation à un appel d'offres directement ou comme sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur, ou prestataire dans le cadre d'un tel contrat, et (ii) la conclusion d'un avenant ou un additif comportant une modification significative à un contrat existant.

<sup>2</sup> Un sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur de biens ou services (différents intitulés sont utilisés en fonction de la formulation du dossier d'appel d'offres) désigné est une entreprise ou un individu qui (i) fait partie de la demande de pré qualification ou de l'offre du soumissionnaire compte tenu de l'expérience spécifique et essentielle et du savoir-faire qu'il apporte afin de satisfaire aux conditions de qualification pour une offre déterminée ; ou (ii) a été désigné par l'Emprunteur.

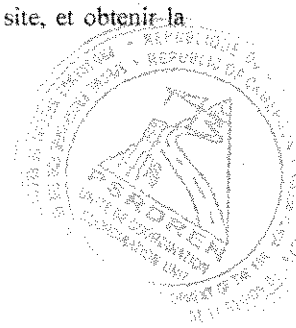
<sup>3</sup> Les inspections menées dans ce cadre sont des vérifications sur pièces du fait de leur nature. Ils comprennent des activités de recherche documentaire et factuelle entreprises par la Banque, ou des personnes désignées par elle, afin de vérifier des aspects spécifiques relevant d'une enquête ou d'un audit, tel que l'évaluation de la véracité d'une accusation éventuelle de Fraude et Corruption, par le moyen de dispositif approprié. De telles activités

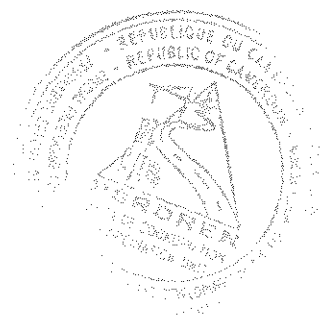


et autres documents relatifs à la passation du marché, à la sélection et/ou à l'exécution du marché et à les soumettre pour vérification à des auditeurs désignés par la Banque.

---

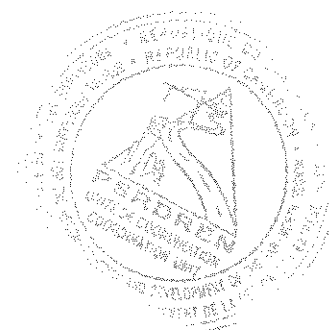
peuvent inclure, sans limitation, d'avoir accès à des documents financiers d'une entreprise ou d'une personne et les examiner, faire des copies de ces documents selon les besoins, d'avoir accès à tous autres documents, données et renseignements (sous forme de documents imprimés ou en format électronique) jugés pertinents aux fins de l'enquête ou de l'audit et les examiner, faire des copies de ces documents selon les besoins, avoir des entretiens avec le personnel et toute autre personne, mener des inspections physiques et des visites de site, et obtenir la vérification de renseignements par une tierce partie.

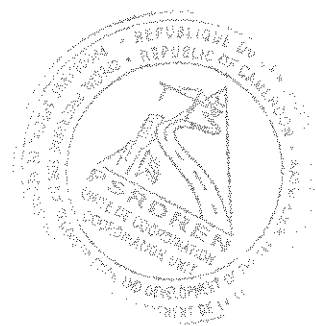






## Partie II – Spécifications des Services





## Section VII. Programme d'activités

### Objectifs

Le Programme d'activités a pour objectifs :

- (a) de fournir suffisamment d'informations sur les Services à exécuter afin de permettre de préparer efficacement des soumissions précises ; et
- (b) une fois le marché attribué, de permettre la présentation d'un programme d'activités chiffré qui sera utilisé pour l'appréciation périodique des Services exécutés.

Pour atteindre ces objectifs, les Services devraient être détaillés dans la planification de l'activité avec suffisamment de détails pour distinguer entre les différentes classes de Services, ou Services de même nature effectués dans différents endroits ou dans d'autres circonstances pouvant donner lieu à des considérations de coût différentes. Conformément à ces exigences, la présentation et le contenu de l'annexe de l'activité devraient être aussi simples et brefs que possible.

### Programme de prestations en régie

Un Programme de prestations en régie devrait être inclus seulement s'il est fortement probable que se présente la nécessité d'effectuer des services non prévus, en dehors des Services figurant dans le Programme d'activités. Afin de permettre au Maître d'Ouvrage de vérifier le réalisme des prix unitaires annoncés par les Soumissionnaires, le Programme de prestations en régie comprend normalement ce qui suit :

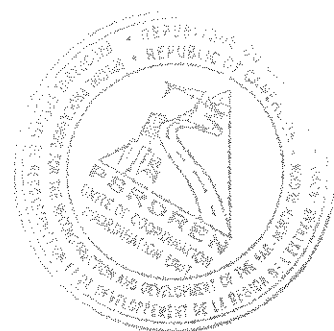
- (a) une liste des diverses catégories de travailleurs, matériaux et installations, prix unitaires à la journée doit être spécifiée par le Soumissionnaire, ainsi qu'une liste des conditions dans lesquelles le Prestataire est payé au titre des prestations en régie.
- (b) Les quantités nominales correspondant à chaque rubrique des prestations en régie, qui devront être chiffrées par chaque Soumissionnaire aux prix unitaires du travail à la journée. Le prix journalier mentionné par le Soumissionnaire pour chaque rubrique doit inclure le bénéfice du Prestataire, les frais généraux, l'encadrement et les autres frais.

### Montants Provisionnels

Le coût estimé de travaux spécialisés à réaliser, ou de fournitures spéciales par d'autres prestataires (cf. Clause 42 du CCAG) doit être indiqué dans une section particulière du Programme d'activités en tant que montant provisionnel, accompagnée d'une brève description appropriée. Une procédure d'acquisition distincte est normalement menée par le Maître d'Ouvrage afin de sélectionner de tels prestataires spécialisés, sous-traitants du Prestataire principal. Afin d'apporter un élément de mise en concurrence des soumissionnaires pour l'encadrement (et les prestations d'appui ou de facilitation) de tels prestataires spécialisés par le Soumissionnaire agissant comme Prestataire principal, chacun des montants provisionnels devrait être associé à un élément de prix dans le Programme d'activités, invitant le Soumissionnaire à chiffrer le coût de cet encadrement et/ou prestations d'appui ou de facilitation.



*Les instructions (en italiques) pour la préparation d'un Programme d'Activités sont destinées à informer le Maître d'Ouvrage ou le rédacteur du document d'appel d'offres. Elles doivent être omises dans le document finalisé.*



## Spécifications de Performance et Plans

### I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le cadre de sa stratégie de renforcement du réseau routier national, le Gouvernement Camerounais a sollicité et obtenu à travers le Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion (PACRI) la participation de la Banque Mondiale (BM) pour le financement des travaux routiers du tronçon Mora - Dabanga - Kousséri long d'environ 205 km.

Le Projet Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor Mora-Dabanga-Kousséri vise l'amélioration de (i) la connectivité, la sécurité routière et la résilience climatique le long du tronçon routier Mora-Dabanga-Kousséri, et (ii) l'accès aux infrastructures socio-économiques de base pour certaines communautés de l'Extrême-Nord du Cameroun.

En raison du contexte sécuritaire, marqué notamment par la présence de l'armée, les incursions régulières du Groupe Armé Non Etatique Boko Haram dans la zone du projet et l'ampleur de la main-d'œuvre mobilisée pour les travaux et activités, le projet prévoit conformément à la NES2, l'instauration d'un mécanisme de gestion des plaintes. Ce dispositif permettra de recueillir rapidement les réclamations ainsi que les suggestions d'amélioration, tout en facilitant la résolution des problèmes liés à la mise en œuvre du projet.

Toutefois, l'accès au mécanisme de gestion des plaintes demeure limité pour les populations vulnérables et éloignées en raison des facteurs tels que l'absence des canaux de signalement adaptés, notamment une ligne verte gratuite et facilement accessible.

Afin de remédier à ces limitations, il a été jugé opportun de mettre en place un centre d'appel et un numéro vert pour rendre le dépôt de plaintes et doléances plus fluide et facile pour les requérants ainsi que la collecte. Les plaintes sensibles (VBG/EAS/HS et VCE), seront facilement et rapidement signalées à l'UCP ou à l'ONG spécialisée qui sera mobilisée par le PACRI pour une prise en compte ou prise en compte rapide.

Tel est l'objet des présents termes de référence ayant pour objectif de recruter une firme capable au travers des outils de télécommunication, de faciliter la collecte des requêtes et doléances conformément aux dispositions du MGP applicable au PACRI.



## II. DEFINITION DU MECANISME DE GESTION DE PLAINTES du PACRI (MGP)

Un MGP est un outil par lequel les communautés locales et les autres parties prenantes expriment leurs voix. Il fournit un cadre permettant d'atténuer, de gérer et de résoudre les impacts potentiels positifs ou négatifs des projets. Il doit être proportionnel aux risques et effets potentiels du projet. Il permet également de s'assurer que ces projets sont conformes aux droits de l'Homme. Il s'agit d'un système qui répond aux questions ou clarifications relatives au projet, aux problèmes de mise en œuvre, aux plaintes et aux griefs, de manière efficace et efficiente. L'intégration des MGP dans les opérations financées par la Banque mondiale a longtemps été considérée comme un élément clé de l'engagement des parties prenantes du projet. Il a été mis en avant dans le programme de gouvernance et de lutte contre la corruption et dans le cadre stratégique pour l'intégration de l'engagement des citoyens dans les activités de la Banque mondiale et fait partie intégrante du cadre environnemental et social.

Le MGP est de plus en plus utilisé pour améliorer les résultats des projets en créant des réponses plus prévisibles, rapides et axées sur les réponses apportées aux préoccupations des citoyens.

Il répond aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution d'où la nécessité de la mise en place d'un numéro vert gratuit.

Le processus de soumission et de résolution des plaintes et griefs dans le cadre de la mise en œuvre du PACRI comporte six (6) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution.

### **Etape 1 : Recueil de la plainte (lieux et canaux de réception)**

Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite sera enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité local de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires. Le plaignant recevra un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes seront les boîtes à plaintes, le téléphone, la saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.)

### **Etape 2 : Tri et traitement**



Un tri est opéré pour distinguer les plaintes très sensibles, sensibles ou non sensibles et une procédure d'étude adaptée à chaque type est adoptée et pour déterminer si la plainte concerne les activités du projet. L'issue du traitement de la plainte est adressée directement au plaignant. La plainte doit être transmise à l'UGP dans les 24 qui à son tour elle transmettra à la Banque Mondiale dans le même délai. L'étude des plaintes se fera dans la stricte confidentialité et selon le consentement du/de la survivant(e). Des formations seront faites aux intervenants dans le processus sur les procédés de codage et les outils d'enregistrement et de classement sécurisés et confidentiels des informations (utilisation des codes à la place des noms, classement sous scellé des documents identifiant, accès sélectif à ces documents, sauvegarde protégée des fichiers informatisés, etc.).

### **Etape 3 : Reconnaissance et suivi**

A cette étape seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant dans la confidentialité. Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées avec le coconsentement du plaignant. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

### **Etape 4 : Vérification, enquête et action**

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet. Le travail de vérification sera effectué dans un délai de trois semaines après la réception de la plainte par une Commission d'enquête qui sera mise en place par l'UGP concernée. Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par l'ONG prestataire de service VBG qui confirmera le consentement éclairé de la victime. Si la victime est d'accord avec la résolution proposée, le processus s'achève. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte. Au cas où la survivante décidera de poursuivre avec une plainte, elle sera accompagnée par les prestataires du PACRI tout au long de la procédure.

### **Etape 5 : Suivi et évaluation**

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le prestataire des résultats de la vérification et des actions prévues. Le prestataire se charge de la mise en œuvre des actions décidées, du suivi et de l'évaluation du processus. L'application des sanctions sera assurée par le projet (spécialiste social, ONG) ainsi que par la structure ou l'entreprise concernée par la plainte.

### **Etape 6 : Feedback**



Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur présumé, l'ONG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. L'ONG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère). Tout au long du processus, il sera question d'assurer la protection (notamment la confidentialité) des informations qui risque de révéler l'identité du présumé acteur et de la survivante.

### III. OBJECTIFS ET CONSISTANCE DE LA MISSION

#### III.1. Objectif Général

L'objectif de la consultation est de mettre en place une ligne verte à travers un numéro court avec tous les dispositifs opérationnels de collecte et de traitement des informations (plaintes y compris celles relatives aux EAS/HS /requêtes/doléances, etc.) et de veille informationnelle.

#### III.2. Objectifs Spécifiques

Spécifiquement, il s'agira de :

- Mettre en place un numéro vert à quatre chiffres/centre d'appel opérationnel et sécurisé exclusif au PACRI ;
- Mettre en place un centre d'appel avec des ressources humaines et un service vocal interactif (Français, Anglais, Fulfulde, Arabe choa, Kotoko, Mandara, Kanuri, Haoussa) ;
- Gérer le flux d'appels et de messagerie.
- Mettre en place un dispositif de collecte et traitement des informations

### IV. MISSIONS DE LA FIRME

- Mettre en place un numéro vert à quatre chiffres/centre d'appel opérationnel et sécurisé exclusif au PACRI par lequel toutes personnes pourront appeler pour faire part de leurs doléances/requêtes/plaintes y compris celles relatives aux VBG les jours ouvrables (de lundi à vendredi entre 08h et 17h) ;
- Mettre en place un centre d'appel entièrement géré par la firme avec des ressources humaines et un service vocal interactif trilingue (Français, anglais, fulfulde, arabe choa, Kotoko, Mandara, Kanuri, Haoussa) fonctionnel de lundi à vendredi entre 08h et 17h ;
- Gérer le flux d'appels et de messagerie provenant des bénéficiaires ou toute autres parties prenantes et y apporter des réponses entre 08h et 17h tous les jours ouvrables ;





- Produire des rapports de feedback et d'enquêtes hebdomadaires en étroite collaboration avec le PACRI et le spécialiste en sauvegardes sociales, points focaux de la ligne verte du projet ;
- Mettre en place un système de reporting hebdomadaire permettant de mesurer la performance de la plateforme (nombre d'appels, nature des appels, renseignements sur les appelants, etc.) ;
- Mettre en place un mécanisme de retraçage des appels et d'alerte lorsque le seuil défini pour les appels, est sur le point d'être atteint ;
- Développer et mettre à disposition une interface personnalisée de gestion des appels ;
- Paramétrer une CRM (Base de données des appels) personnalisée et adaptée aux exigences du PACRI ;
- Réserver dans son Centre d'Appel, une position d'appel (PC complet, bureau, casque, un opérateur, etc.), en vue de la réception et du traitement de tous les appels émis, en rapport avec les doléances sur les activités du client, en fonction du niveau de complexité pendant la tranche horaire de 08 h à 17 h et utiliser un serveur vocal pour la période de 17 heures à 8 heures ;
- Constituer une base des données de l'ensemble des doléances enregistrées à travers le Numéro Vert ;
- Fournir au PACRI toutes les semaines, les statistiques sur le nombre d'appels, le temps mis, le type et l'objet des appels, les caractéristiques d'identification de l'appelant (nom, adresse, numéro de téléphone, structure, ville, commune, quartier, etc.) ;
- Transférer le même jour au PACRI, après accusé de réception au requérant, les doléances ou plaintes pour lesquelles le niveau de complexité requiert son intervention. Ce niveau de complexité sera défini entre les deux parties au cours des formations prévues à cet effet. ;
- Développer une base de données téléphoniques des appels entrants, l'identification des appelants, les questions posées, les réponses obtenues et la durée des appels émis ;
- Paramétrer et animer un système web-sms couplé au numéro vert pour la gestion des campagnes d'information, de feedback ou de sondage selon les besoins analysés ;
- Prendre part aux renforcements des capacités sur les activités du PACRI afin de traiter les doléances en fonction du niveau de complexité ;
- Assurer la confidentialité et la sécurité des informations collectées dans le processus de gestion des plaintes. Pour cela, le contrat de la firme va prévoir une clause de confidentialité dans le traitement des informations des requérants, et un accord de confidentialité qui est également signé directement entre les téléconseillers et la firme de service ;
- Renforcement des capacités des acteurs impliqués dans l'exploitation et la diffusion des informations issues du numéro vert sur les aspects relatifs à l'éthique et aux questions de confidentialité ;
- Communiquer et sensibiliser sur le numéro vert et son fonctionnement ainsi que sur les VBG/EAS/HS et VCE pendant les échanges téléphoniques.



## IV.1. La conception et le développement du service vocal interactif (SVI)

Cela passera par :

- Le développement d'une base de connaissances. Il s'agit d'identifier toutes les thématiques qui seront adressées à travers le mécanisme, de manière à pouvoir élaborer le programme de formation des téléconseillers en conséquence. Une liste de questions récurrentes assorties des réponses correspondantes devra être conçue pour optimiser le travail à travers le serveur vocal interactif. Cette activité est de la responsabilité conjointe du PACRI et de la firme ;
- La collecte des données et la configuration de la solution d'accueil sur le serveur vocal interactif de la plateforme ;
- La conception de l'architecture du scénario vocal et de l'organigramme du scénario vocal ;
- L'écriture et l'enregistrement de la base des messages vocaux ;
- Le développement des applicatifs du serveur vocal : accueil des appelants, messagerie vocale professionnelle ;
- La programmation pour l'extraction et la production des données statistiques et indicateurs quantitatifs et qualitatifs du serveur vocal du service ;
- La formation des personnels (téléconseillers principalement sur l'environnement du projet et les principales thématiques liées au MGP et VBG). Cette formation est à assurer par le PACRI ;
- Les tests de fonctionnement par module et test d'ensemble ;
- Le déploiement sur la durée du contrat.

## IV.2. Principales phases de la mission :

La firme élaborera et soumettra pour validation dans le cadre de son rapport de démarrage un chronogramme de travail prenant en compte les phases ci-dessous :

- Phase 1 : Attribution du numéro vert ;
- Phase 2 : conception de la plateforme et implémentation ;
- Phase 3 : tests ;
- Phase 4 : déploiement ;
- Phase 5 : rapport final et recette technique

## V. LIVRABLES ATTENDUS

Il est attendu comme livrables :

- Un numéro vert mis en place ;
- Un SVI (Service Vocal Interactif) configuré ;
- Un rapport de démarrage précisant le numéro vert attribué au PACRI intégrant le rapport test de ce numéro, et ses modalités de fonctionnement ;



- Des rapports de feedback ;
- Un listing hebdomadaire des activités du call center ;
- Des rapports trimestriel et semestriel des activités enregistrées sur le call center suivant la nomenclature définie (informations, plaintes, assistance, etc.) ;
- Un listing et facturation mensuel des appels (à des fins d'analyse et paiement par le PACRI).

Le PACRI disposera d'une semaine pour transmettre les observations sur les rapports provisoires transmis par la firme. Le rapport définitif interviendra alors deux semaines après réception de ces observations et ou validation. Pour ce qui est du rapport semestriel, le PACRI disposera de 2 semaines pour la transmission des observations et/ou validation.

## VI. DUREE DE LA MISSION

La firme retenue aura un mandat qui s'étendra sur une période de 30 mois, à compter de la date de notification de l'ordre de démarrage de la prestation. A la fin de la période contractuelle, il sera procédé à une évaluation de la prestation.

## VII. METHODOLOGIE DE TRAVAIL

La firme développera sa méthodologie de travail incluant un calendrier dans le cadre du rapport de démarrage.

## VIII. PROFIL DE LA FIRME

Pour mener à bien cette prestation, la firme devra remplir les critères suivants :

- Être spécialisée 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 et jouir d'une crédibilité établie ;
- Avoir des accords d'interconnexion avec les opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun ;
- Présenter au moins trois (03) références de missions similaires (mise en place, gestion et animation d'un centre d'appel) ;
- Avoir une équipe formée sur les questions de confidentialité et d'utilisation des données à caractère personnel ;
- Avoir une équipe capable de renseigner, informer et orienter les cas de VBG, EAS et HS ;
- Avoir une capacité financière adéquate pour assurer un préfinancement des activités.
- Avoir au sein de la structure des directives ou une politique sur les questions de confidentialité ;



## IX. MECANISME DE SUIVI ET DE VALIDATION DES EXTRANTS DE LA MISSION

Afin d'assurer un suivi efficace du déroulement de la prestation, des réunions mensuelles de point seront organisées.

- La présentation par la firme de l'avancement de la mission ainsi que les factures y relatives ;
- La validation par le Comité Technique de suivi et de recettes, du rapport de la firme.

Ce Comité est constitué ainsi qu'il suit :

**Président :** Le Coordonnateur du PACRI MINEPAT ou son représentant ;

**Chef service du marché :** Le Coordonnateur Adjoint du PSRDREN ;

**Rapporteur :** Spécialiste des sauvegardes sociales et VBG PACRI MINEPAT ;

**Membres :**

- Spécialiste des sauvegardes sociales PACRI MINTP ;
- Spécialiste des sauvegardes environnementales PACRI MINTP ;
- Spécialiste en passation de marchés PACRI MINEPAT ;
- Spécialiste des sauvegardes environnementales PACRI MINEPAT ;
- Délégué régional du MINEPAT pour l'Extrême-Nord ou son représentant ;
- Délégué régional du MINTP pour l'Extrême-Nord ou son représentant ;
- Délégué régional du MINMAP ou son Représentant en qualité d'observateur ;
- Toute personne invitée par le Président en raison de ses compétences.

## X. MECANISMES DE FINANCEMENT DE LA PRESTATION

Le paiement des prestations se fera à deux niveaux :

- a- Le paiement des charges liées à l'implémentation du service
  - Mise en place du numéro vert ;
  - Configuration du SVI (Service Vocal Interactif) ;
  - CRM (Customer Relationship Management/Base de données des appels)
  - Formation des téléconseillers ;
  - Paiement des téléconseillers.
- b- Le paiement des charges liées à l'exploitation

Il s'agit de :

- Redevance mensuelle du numéro ;
- Traitement des appels par les téléconseillers ;
- Minutes d'appels.



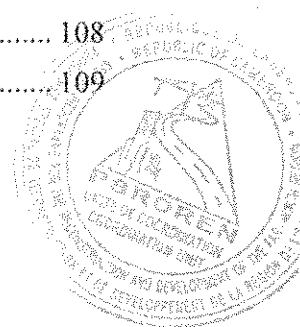
## **Partie III – Conditions et Formulaire du Marché**



## Section VIII. Conditions générales du Marché

### Table des Clauses

<b>A. Dispositions Générales.....</b>	<b>96</b>
1.1 Définitions.....	96
1.2 Droit Applicable au Marché.....	98
1.3 Langue du Marché .....	99
1.4 Notifications.....	99
1.5 Lieux .....	99
1.6 Représentants Désignés .....	99
1.7 Inspection et Audit par la Banque.....	99
1.8 Impôts et Taxes .....	99
<b>2. Commencement, Exécution, Amendement, et Résiliation du Marché .....</b>	<b>100</b>
2.1 Entrée en vigueur du Marché .....	100
2.2 Commencement des Services .....	100
2.3 Date d'achèvement prévue.....	100
2.4 Avenant.....	100
2.5 Force Majeure .....	101
2.6 Résiliation .....	102
<b>3. Obligations du Prestataire .....</b>	<b>104</b>
3.1 Dispositions Générales.....	104
3.2 Conflit d'Intérêts.....	105
3.3 Confidentialité.....	106
3.4 Assurance à la Charge du Prestataire .....	106
3.5 Actions du Prestataire Nécessitant l'Approbation Préalable du Maître d'Ouvrage .....	106
3.6 Obligations en Matière de Rapports .....	106
3.7 Propriété des Documents Préparés par le Prestataire.....	107
3.8 Pénalités de retard .....	107
3.9 Garantie de bonne exécution.....	108
3.10 Fraude et Corruption .....	108
3.11 Acquisition durable.....	109



3.12 Code de conduite .....	109
3.13 Formation du Personnel du Prestataire .....	109
3.14 Sécurité sur le Site .....	109
3.15 Protection de l'Environnement .....	110
3.16 Découvertes Archéologiques et Géologiques .....	111
<b>4. Personnel du Prestataire .....</b>	<b>111</b>
4.1 Description du Personnel .....	111
4.2 Retrait et/ou Remplacement du Personnel .....	111
4.3 Personnel du Prestataire de Services .....	112
<b>5. Obligations du Maître d'Ouvrage .....</b>	<b>116</b>
5.1 Assistance et exemptions .....	116
5.2 Changements réglementaires .....	116
5.3 Services et installations .....	117
<b>6. Paiements Versés au Prestataire .....</b>	<b>117</b>
6.1 Rémunération Forfaitaire .....	117
6.2 Montant du Marché .....	117
6.3 Paiement de Services Supplémentaires .....	117
6.4 Conditions des Paiements .....	117
6.5 Intérêts moratoires .....	117
6.6 Révision des Prix .....	118
6.7 Prestations en régie .....	119
<b>7. Contrôle de qualité .....</b>	<b>119</b>
7.1 Identification des défauts .....	119
7.2 Correction des Défauts et pénalité pour défaut de performance .....	119
<b>8. Règlement des Différends .....</b>	<b>120</b>
8.1 Règlement amiable .....	120
8.2 Règlement des différends .....	120



## Section VIII. Conditions générales du Marché

### A. Dispositions Générales

#### 1.1 Définitions

A moins que le contexte ne le requière différemment, chaque fois qu'ils sont utilisés dans le présent Marché, les termes ci-après ont les significations suivantes :

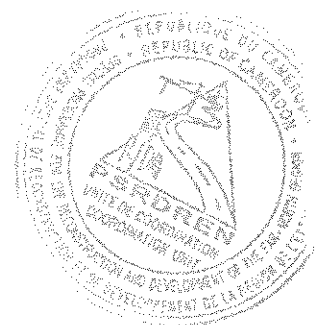
- (a) Conciliateur : la personne désignée conjointement par le Maître d'Ouvrage et par le Prestataire en vue de trancher les différends en première instance, conformément aux dispositions de la Clause 8.2 des CG ci-dessous.
- (b) Programme d'activités : le Programme d'activités chiffré et complété inclus dans la Soumission.
- (c) Banque : la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement, Washington, D.C., Etats-Unis ;
- (c) Association : l'Association Internationale de Développement, Washington, D.C., Etats-Unis ;
- (d) Date d'achèvement : la date d'achèvement des Services certifiée par le Maître d'Ouvrage.
- (e) Marché : le Marché entre le Maître d'Ouvrage et le Prestataire en vue d'exécuter les Services. Il est constitué par les documents énumérés à l'Article 1 de l'Acte d'engagement.
- (f) "Montant du Marché" signifie le prix à payer pour l'exécution des Services, suivant la Clause 6;
- (g) "Jour de Travail" signifie les différentes prestations sujettes à être rémunérées au temps passé pour les employés et le matériel du Prestataires, en plus des paiements pour le matériel et l'administration associés.
- (h) Prestataire : une personne physique ou morale dont la Soumission en vue d'exécuter les Services a été acceptée par le Maître d'Ouvrage.
- (i) Le « **Personnel du Maître d'Ouvrage** » désigne le Directeur du Projet et tous les autres personnels, main d'œuvre et autres employés (le cas échéant) du Directeur de Projet et du Maître d'Ouvrage qui s'acquittent des obligations du Maître d'Ouvrage en vertu du Marché; et





tout autre personnel identifié comme personnel du Maître d'Ouvrage, par notification faite par le Maître d'Ouvrage ou le Directeur du Projet adressée au Prestataire.

- (j) Le sigle « ES » signifie environnemental et social (y compris l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS);
- (k) Monnaie étrangère : toute autre monnaie que celle du Gouvernement ;
- (l) CG : Conditions générales du Marché ;
- (m) Gouvernement : le Gouvernement du pays du Maître d'Ouvrage ;
- (n) Monnaie nationale : la monnaie du Gouvernement ;
- (o) Membre du groupement : si le Prestataire est constitué par plusieurs entités juridiques, l'une quelconque de ces entités juridiques et Membres du groupement : toutes ces entités juridiques ; Mandataire du groupement : l'entité juridique nommée dans les Conditions particulières comme étant autorisée par les Membres à exercer en leur nom tous les droits, et remplir toutes les obligations du Prestataire envers le Maître d'Ouvrage au titre du présent Marché ;
- (p) Partie : le Maître d'Ouvrage ou, selon le cas ; Parties : le Maître d'Ouvrage et le Prestataire ;
- (q) "Le Prestataire" est une personne ou une compagnie dont l'offre de service a été acceptée par le Maître d'Ouvrage ;
- (r) "Offre du Prestataire" signifie les documents complets constituant l'offre soumise par le Prestataire au Maître d'Ouvrage ;
- (s) « Personnel du Fournisseur de Service » signifie tout le personnel que le Prestataire utilise pour l'exécution des services, y compris le personnel, la main d'œuvre et autres employés du Prestataire et chaque sous-traitant ; et tout autre personnel assistant le Prestataire dans l'exécution des services.
- (t) "CP" signifie le Cahier des Conditions Particulières du Contrat par lequel le Cahier des Clauses Générales du Contrat peut être amendé ou complété ;



- (u) Spécifications : les Spécifications de service incluses dans la soumission présentée par le Prestataire au Maître d'Ouvrage.
- (v) Services : les prestations que le Prestataire doit réaliser pour le compte du Maître d'Ouvrage en vertu du Marché, comme définis à l'Annexe A et selon les Spécifications et le Programme d'activités inclus dans la soumission du Prestataire.
- (w) L'expression « **Exploitation et Abus Sexuels** » « (EAS) » englobe les significations ci-après :

**L'Exploitation Sexuelle**, définie comme le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

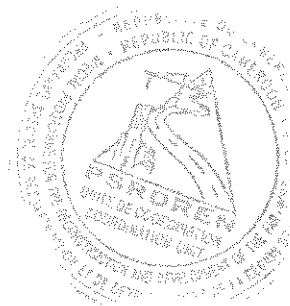
Dans les opérations/projets financés par la Banque, l'exploitation sexuelle se produit lorsque l'accès ou le bénéfice d'un fonds financé par la Banque, des biens, des travaux, des services physiques ou des services de consultants est utilisé pour obtenir des faveurs d'ordre sexuel;

**Les Abus Sexuels**, définis comme toute intrusion physique ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, soit par force ou dans des conditions inégales ou par coercition;

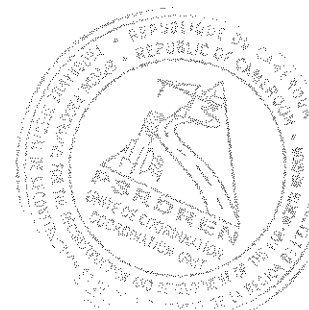
- (x) Le « **Harcèlement Sexuel** » (HS) », défini comme toute avance sexuelle inopportune, toute demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle par le personnel de l'Prestataire à l'égard d'autres personnels de l'Prestataire ou du Maître d'Ouvrage ;
- (y) Sous-traitant : une personne physique ou morale qui a souscrit un marché avec le Prestataire en vue d'exécuter une partie des Services selon les dispositions des Clauses 3.5 et 4.

## 1.2 Droit Applicable au Marché

Le présent Marché sera interprété selon la législation du pays du Maître d'Ouvrage, sauf stipulation contraire aux CP.



- 1.3 Langue du Marché** Le présent Marché a été rédigé en français, qui sera la langue faisant foi pour toutes questions relatives à la signification ou à l'interprétation dudit Marché.
- 1.4 Notifications** Toute notification, demande ou approbation requise ou accordée, faite conformément au présent Marché, devra être sous forme écrite. Une telle notification, demande ou approbation sera considérée comme ayant été effectuée lorsqu'elle aura été transmise en personne à un représentant autorisé de la Partie à laquelle cette communication est adressée, ou lorsqu'elle aura été envoyée par lettre recommandée, télex, télégramme ou télécopie à cette Partie à l'adresse **indiquée dans les CP**.
- 1.5 Lieux** Les Services seront rendues sur les lieux indiqués dans l'Annexe A ou dans les Spécifications et, lorsque la localisation d'une tâche particulière n'est pas précisée, en de tels lieux que le Maître d'Ouvrage approuvera, dans son pays ou à l'étranger.
- 1.6 Représentants Désignés** Toute action qui peut ou qui doit être effectuée, et tout document qui peut ou qui doit être établi au titre du présent Marché par le Maître d'Ouvrage ou par le Prestataire, sera effectuée ou établie par les représentants **indiqués dans les CP**.
- 1.7 Inspection et Audit par la Banque** En conformité avec le paragraphe 2.2 e de l'Annexe 1 des Conditions générales, le Prestataire permettra et s'assurera que ses agents (qu'ils soient déclarés ou non), sous-traitants, consultants, fournisseurs de services, fournisseurs, et personnel, permettent à la Banque et/ou à des personnes qu'elle désignera d'inspecter le site et/ou d'examiner les comptes, pièces comptables, relevés et autres documents relatifs à la passation du marché, la sélection et/ou à l'exécution du marché et à les faire vérifier par des auditeurs nommés par la Banque. L'attention du Prestataire et de ses sous-traitants et prestataires est mentionnée à l'Article 3.10 (Fraude et Corruption) qui prévoit, entre autres, que les actes visant à entraver concrètement l'exercice des droits d'inspection et d'audits de la Banque constituent une pratique interdite conduisant à la résiliation du contrat (ainsi qu'à une décision de suspension du Prestataire conformément aux procédures de sanctions en vigueur à la Banque).
- 1.8 Impôts et Taxes** Le Prestataire, les Sous-traitants et le Personnel paieront les impôts, droits, taxes et autres charges imposés en vertu du Droit applicable et dont le montant est réputé être inclus dans le Prix du Marché.



## 2. Commencement, Exécution, Amendement, et Résiliation du Marché

- 2.1 Entrée en vigueur du Marché** Le présent Marché entrera en vigueur à la date à laquelle le Marché est signé par les deux parties ou à toute autre date ultérieure **indiquée dans les CP.**
- 2.2 Commencement des Services**
- 2.2.1 Programme** Avant le commencement des Services, le Prestataire soumettra au Maître d'Ouvrage pour approbation, un programme indiquant les méthodes de travail, les dispositions prises, et le calendrier de toutes les activités. Une telle soumission au Maître d'Ouvrage devra inclure tous les plans applicables en matière d'environnement et de gestion des aspects sociaux pour gérer les risques et impacts environnementaux et sociaux.
- Les Services devront être réalisés en accord avec le programme approuvé, mis à jour le cas échéant.
- 2.2.2 Date de commencement** Le Prestataire commencera l'exécution des Services trente (30) jours après la date d'entrée en vigueur du Marché ou à toute autre date **indiquée dans les CP.**
- 2.3 Date d'achèvement prévue** A moins qu'il n'ait été résilié auparavant conformément aux dispositions de la Clause 2.6 ci-après, le Prestataire devra avoir achevé la prestation des Services à la date d'achèvement prévue **indiquée dans les CP.** Si le Prestataire n'a pas achevé la prestation des Services à la date d'achèvement prévue, il devra payer des pénalités de retard comme indiqué à la Clause 3.8. Dans ce cas, la Date d'Achèvement sera la date à laquelle toutes les activités auront été réalisées.
- 2.4 Avenant** Aucun avenant aux termes et conditions du présent Marché, y compris les modifications portées au volume des Services ou au Montant du Marché, ne pourra être effectué sans accord écrit entre les Parties et ne pourra entrer en vigueur sans l'approbation de la Banque ou de l'Association.
- 2.4.1 Analyse de la valeur :** Le Prestataire pourra préparer, à ses frais, une proposition fondée sur l'analyse de la valeur à tout moment durant l'exécution du Marché. La proposition fondée sur l'analyse de la valeur comprendra au minimum les renseignements ci-après :



- (a) la (ou les) modification(s) proposée(s), et la description des différences avec les exigences du marché ;
- (b) une analyse exhaustive des coûts et avantages de la (ou des) modification(s) proposée(s), y compris la description et l'estimation des coûts (y compris coûts d'exploitation et de maintenance) susceptible d'être encourus par le Maître d'Ouvrage s'il accepte la proposition ; et
- (c) la description de tout(s) impact(s) de la modification sur la performance ou les fonctionnalités.

Le Maître d'Ouvrage peut accepter la proposition fondée sur l'analyse de la valeur dans le cas où la proposition présente l'un ou plusieurs des avantages ci-après :

- (a) accélérer le délai de réalisation, ou
- (b) réduire le coût pour le Maître d'Ouvrage durant la vie utile, ou
- (c) améliorer la qualité, l'efficacité, la sécurité ou la durabilité des installations, ou
- (d) produire un autre avantage pour le Maître d'Ouvrage,

sans pour autant compromettre les fonctionnalités nécessaires des services.

Dans le cas où la proposition fondée sur l'analyse de la valeur est approuvée par le Maître d'Ouvrage et a pour conséquence de :

- (a) réduire le Montant du Marché, le montant à payer au Prestataire sera le pourcentage indiqué aux CP de la réduction du Montant du Marché ; ou
- (b) augmenter le Montant du Marché, mais réduire les coûts futurs pour le Maître d'Ouvrage en conséquence de tout avantage décrit en (a) à (d) ci-avant, le montant à payer au Prestataire sera la totalité de l'augmentation du Montant du Marché.

## 2.5 Force Majeure

### 2.5.1 Définition

Aux fins du présent Marché, « force majeure » signifie tout événement hors du contrôle d'une Partie et qui rend impossible



l'exécution par une Partie de ses obligations, ou qui rend cette exécution si difficile qu'elle peut être tenue pour impossible dans de telles circonstances.

### **2.5.2 Non rupture de Marché**

Le manquement de l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ne constitue pas une rupture de Marché, ou un manquement à ses obligations contractuelles, si un tel manquement résulte d'un cas de force majeure, dans la mesure où la Partie placée dans une telle situation : (a) a pris toutes les précautions, et mesures raisonnables, pour lui permettre de remplir les termes et conditions du présent Marché ; et (b) averti l'autre Partie de cet événement dans les plus brefs délais.

### **2.5.3 Prolongation des délais**

Le délai accordé à une Partie pour l'exécution de ses obligations contractuelles sera prorogé d'une durée égale à la période pendant laquelle cette Partie aura été mise dans l'incapacité d'exécuter ses obligations par suite d'un cas de force majeure.

### **2.5.4 Paiements**

Pendant la période où ils sont dans l'incapacité d'exécuter les Services à la suite d'un cas de force majeure, le Prestataire continue à être rémunéré conformément aux termes du présent Marché ; il est également remboursé dans une limite raisonnable des frais supplémentaires encourus pendant ladite période aux fins de l'exécution des Services et de leur reprise à la fin de ladite période.

## **2.6 Résiliation**

### **2.6.1 Par le Maître d'Ouvrage**

Le Maître d'Ouvrage peut résilier le Marché par notification écrite adressée au Prestataire dans un délai minimum de trente (30) jours suite à l'un des événements indiqués aux paragraphes (a) à (d) ci-après de cette Clause 2.6.1 :

- (a) si le Prestataire ne remédie pas à un manquement à ses obligations contractuelles dans les trente (30) jours suivant la réception de ladite notification ou dans le délai que le Maître d'Ouvrage pourra avoir accepté ultérieurement par écrit ;
- (b) si le Prestataire fait faillite ou entre en règlement judiciaire ;
- (c) si, suite à un cas de force majeure, le Prestataire est placé dans l'incapacité d'exécuter une partie substantielle des Services pendant une période au moins égale à soixante (60) jours ; et



- (d) si de l'avis du Maître d'Ouvrage, le Prestataire s'est livré à la fraude ou la corruption comme définies au paragraphe 2.2 (a) de l'Annexe 1 aux Conditions générales, en vue de l'obtention ou au cours de l'exécution du Marché.

**2.6.2 Par le  
Prestataire**

Le Prestataire peut résilier le présent Marché par notification écrite effectuée dans un délai qui ne saurait être inférieur à trente (30) jours suivant l'apparition de l'un des événements décrits aux paragraphes (a) et (b) ci-dessous :

- (a) si le Maître d'Ouvrage ne règle pas, dans les quarante-cinq (45) jours suivant réception de la notification écrite du Prestataire d'un retard de paiement, les sommes qui sont dues au Prestataire, conformément aux dispositions du présent Marché, et non sujettes à contestation conformément aux dispositions de la Clause 7 ci-après ;  
ou
- (b) si, à la suite d'un cas de force majeure, le Prestataire se trouvent dans l'incapacité d'exécuter une partie substantielle des Services pendant une période d'au moins soixante (60) jours.

**2.6.3 Suspension  
du prêt ou  
du crédit**

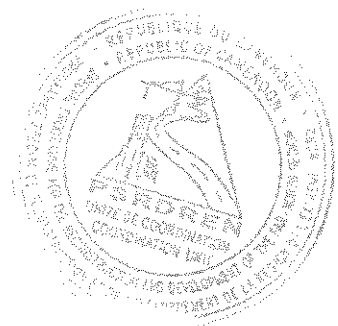
Si la Banque mondiale suspend le Prêt ou le Crédit au Maître d'Ouvrage, sur lequel une partie des paiements sont effectués au Prestataire :

- (a) Le Maître d'Ouvrage aura l'obligation de notifier le Prestataire de cette suspension dans un délai de sept (7) jours après avoir reçu la notification de la suspension de la Banque mondiale ;
- (b) Si le Prestataire n'a pas reçu les montants qui lui sont dus dans le délai de vingt-huit (28) jours visés à la Clause 6.5, le Prestataire pourra immédiatement présenter une notification de résiliation avec préavis de quatorze (14) jours.

**2.6.4 Paiement à  
la Suite de la  
Résiliation**

Sur résiliation du présent Marché, conformément aux dispositions des Clauses 2.6.1 ou 2.6.2 ci-dessus, le Maître d'Ouvrage réglera au Prestataire les sommes suivantes :

- (a) la rémunération due conformément aux dispositions de la Clause 6 ci-après au titre des Services qui ont été effectuées de manière satisfaisante jusqu'à la date de résiliation ; et



- (b) dans les cas de résiliation autres que ceux qui ont été définis dans les paragraphes (a) et (b) de la Clause 2.6.1 ci-dessus, le remboursement dans une limite raisonnable des dépenses résultant de la conclusion rapide et en bon ordre des Services, ainsi que des dépenses de rapatriement du personnel du Prestataire.

### 3. Obligations du Prestataire

- 3.1 Dispositions Générales** Le Prestataire exécutera les Services selon les Spécifications et le Programme d'activités, et remplira ses obligations de façon diligente, efficace et économique, conformément aux techniques et pratiques généralement acceptées ; pratiquera une saine gestion ; utilisera des techniques de pointe appropriées, et emploiera des procédés sûrs et efficaces.

Le Prestataire doit en tout temps prendre toutes les précautions raisonnables pour maintenir l'hygiène et la sécurité du personnel du Prestataire employé pour l'exécution des services dans le pays du Maître d'ouvrage où les Services sont exécutés.

Si exigé par le CCAP, le Prestataire doit soumettre au Maître d'Ouvrage pour approbation un manuel d'hygiène et de sécurité qui a été spécialement préparé dans le cadre du Marché.

Le manuel d'hygiène et de sécurité s'ajoute à tout autre document similaire requis en vertu des règlements et des lois applicables en matière d'hygiène et de sécurité.

Le manuel d'hygiène et de sécurité doit énoncer toute exigence applicable en matière d'hygiène et de sécurité en vertu du Marché,

a) qui peut inclure :

- (i) les procédures d'établissement et de maintien d'un environnement de travail sécuritaire;
- (ii) les procédures de prévention, de préparation et d'intervention à mettre en œuvre en cas d'urgence (c.-à-d. un incident imprévu, résultant de dangers naturels ou causés par les individus);
- (iii) les mesures à prendre pour éviter ou minimiser le risque d'exposition des communautés aux maladies causés par l'eau et les maladies de transmission vectorielle;





(iv) les mesures à mettre en œuvre pour éviter ou minimiser la propagation des maladies transmissibles; et

b) toutes les autres exigences énoncées dans les exigences du Maître d'Ouvrage.

Dans le cadre de l'exécution du présent Marché ou des Services, le Prestataire se comportera toujours en conseiller loyal du Maître d'Ouvrage, et il défendra en toute circonstance les intérêts du Maître d'Ouvrage dans ses rapports avec les Sous-traitants ou les Tiers.

Le Prestataire exigera que ses sous-traitants exécutent les Services conformément au Marché, y compris le respect des exigences applicable en matière de ES et des obligations énoncées dans la sous-clause 3.12 du CCAG.

### 3.2 Conflit d'Intérêts

#### 3.2.1 Commissions, Rabais, etc.

La rémunération du Prestataire qui sera versée conformément aux dispositions de la Clause 6 constituera la seule rémunération versée au titre du présent Marché ou des Services, et le Prestataire n'acceptera pour lui-même aucune commission à caractère commercial, rabais ou autre paiement de ce type lié aux activités conduites dans le cadre du présent Marché ou des Services dans l'exécution de ses obligations contractuelles, et il s'efforcera à ce que son Personnel, ainsi que les Sous-traitants et leurs agents, ne perçoivent pas de rémunération supplémentaire de cette nature.

#### 3.2.2 Non Participation du Prestataire et de ses Associés à Certaines Activités

Le Prestataire, ainsi que ses associés ou Sous-traitants, s'interdisent, pendant la durée du Marché et à son issue, à fournir des biens, travaux ou services destinés à tout projet découlant des Services ou ayant un rapport étroit avec les Services (à l'exception de l'exécution des Services et de leur continuation).

#### 3.2.3 Interdiction d'Activités Incompatibles

Le Prestataire, ses Sous-traitants, ses Personnel et agents ne devront pas s'engager, directement ou indirectement :

- (a) dans des activités professionnelles ou commerciales qui pourraient être incompatibles avec les activités qui leur ont été confiées au titre du présent Marché ;
- (b) Le Prestataire a l'obligation et devra s'assurer que son personnel et celui des sous-traitants auront l'obligation de révéler toute situation de conflit existant ou potentiel ayant un impact sur leur capacité d'agir dans le meilleur



intérêt du maître d'Ouvrage, ou pouvant être raisonnablement perçu comme ayant cet effet. Le manquement de révéler de telles situations peut conduire à la disqualification du Consultant ou la résiliation de son Marché.

### 3.3 Confidentialité

Le Prestataire, Sous-traitants et leur Personnel s'engagent à ne pas divulguer d'information confidentielle relative aux Services, au présent Marché ou aux affaires et activités du Maître d'Ouvrage sans autorisation préalable écrite de ce dernier, pendant les deux (2) années suivant l'achèvement du Marché.

### 3.4 Assurance à la Charge du Prestataire

Le Prestataire (a) prendra et maintiendra, et fera en sorte que ses Sous-traitants prennent et maintiennent à ses frais (ou aux frais des Sous-traitants, le cas échéant), mais conformément aux termes et conditions approuvés par le Maître d'Ouvrage, une assurance couvrant les risques et pour les montants **indiqués dans les CP** ; et (b) à la demande du Maître d'Ouvrage, lui fournira la preuve que cette assurance a bien été prise et maintenue et que les primes ont bien été réglées.

### 3.5 Actions du Prestataire Nécessitant l'Approbation Préalable du Maître d'Ouvrage

Le Prestataire obtiendra par écrit l'approbation préalable du Maître d'Ouvrage avant de :

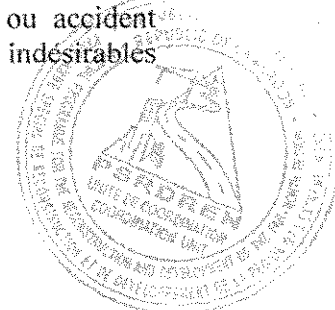
- (a) sous-traiter l'exécution d'une partie des Services ;
- (b) nommer les membres du Personnel non identifiés à l'Annexe C (Personnel clé et Sous-traitants);
- (c) modifier le Programme d'activités ; et
- (d) prendre toute autre mesure **spécifiée dans les CP**.

### 3.6 Obligations en Matière de Rapports

Le Prestataire soumettra au Maître d'Ouvrage les rapports et documents indiqués dans l'Annexe B, dans la forme, le nombre et les délais indiqués dans ladite annexe.

Si elles sont précisées à l'Annexe B, les exigences en matière de rapports doivent inclure les aspects environnementaux et sociaux applicables.

The Prestataire doit informer immédiatement le Maître d'Ouvrage de toute allégation, incident ou accident dans le pays du Maître d'Ouvrage où les Services sont exécutés, ce qui a ou est susceptible d'avoir un effet négatif important sur l'environnement, les communautés affectées, le public, le personnel du Maître d'Ouvrage ou le personnel du Prestataire. Cela comprend, sans s'y limiter, tout incident ou accident causant un décès ou des blessures graves; effets indésirables



importants ou dommages à la propriété privée; ou toute allégation d'EAS et/ou HS. En cas d'EAS et/ou de HS, tout en maintenant la confidentialité, le type d'allégation (exploitation sexuelle, abus sexuels ou harcèlement sexuel), le sexe et l'âge de la personne qui a subi l'incident allégué devraient être inclus dans les renseignements.

Le Prestataire, après avoir pris connaissance de l'allégation, de l'incident ou de l'accident, doit également immédiatement informer le Maître d'Ouvrage de tout incident ou accident de ce genre dans les locaux des sous-traitants ou des fournisseurs liés aux Services qui ont ou sont susceptibles d'avoir un effet négatif important sur l'environnement, les communautés touchées, le public, le personnel du Maître d'Ouvrage ou du Prestataire, le personnel de ses sous-traitants et fournisseurs. La notification doit fournir suffisamment de détails sur ces incidents ou accidents. Le Prestataire doit fournir tous les détails de ces incidents ou accidents au Maître d'Ouvrage dans les délais convenus avec le Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire doit exiger de ses sous-traitants et fournisseurs qu'ils avisent immédiatement le Prestataire des incidents ou des accidents mentionnés dans cette sous-clause.

### 3.7 Propriété des Documents Préparés par le Prestataire

Tous les plans, dessins, spécifications, études, rapports, autres documents et logiciels, soumis par le Prestataire pour le compte du Maître d'Ouvrage en application de la Clause 3.6 du présent Marché, deviendront et demeureront la propriété du Maître d'Ouvrage, et le Prestataire les remettra au Maître d'Ouvrage avant la résiliation ou l'achèvement du présent Marché, avec l'inventaire détaillé correspondant. Le Prestataire pourra conserver un exemplaire des documents et logiciels. Toute restriction pouvant concerner leur utilisation à une date ultérieure sera, le cas échéant, **indiquée dans les CP**.

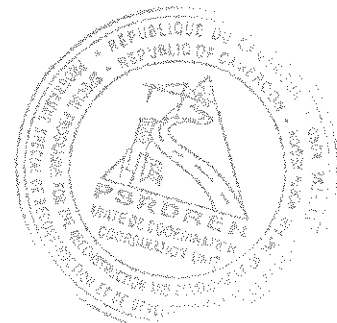
### 3.8 Pénalités de retard

#### 3.8.1 Pénalités de retard

Le Prestataire paiera des pénalités de retard au Maître d'Ouvrage au taux **stipulé dans les CP** pour chaque jour de retard par rapport à la Date d'achèvement prévue. Le montant total des dommages et intérêts convenus ne dépassera pas le montant **stipulé dans les CP**. Le Maître d'Ouvrage pourra déduire le montant des dommages et intérêts convenus des paiements dus au Prestataire. Les paiements des dommages et intérêts convenus n'affectent pas la responsabilité du Prestataire.



- 3.8.2 Correction pour paiements excédentaires** Si la Date d'achèvement prévue est reportée après que des pénalités de retard ont été payées, le Maître d'Ouvrage corrigera tout paiement excédentaire effectué par le Prestataire au titre de pénalités de retard, en ajustant le certificat de paiement suivant. Le Prestataire recevra des intérêts sur le montant excédentaire, calculés à partir de la date du paiement jusqu'à la date du remboursement au taux spécifié à la Clause 6.5.
- 3.8.3 Pénalité pour Défaut non rectifié** Si le Prestataire n'a pas rectifié un Défaut dans les délais spécifiés dans la notification du Maître d'Ouvrage, une pénalité pour défaut de performance devra être payée par le Prestataire. Le montant de la pénalité sera calculé sous la forme d'un pourcentage du coût de rectification du Défaut, évalué comme cela est décrit dans la Clause 7.2 et **dans les CP**.
- 3.9 Garantie de bonne exécution** Si exigé dans les CP, le Prestataire devra remettre au Maître d'Ouvrage une Garantie de bonne exécution pour la performance d'exécution du Marché, d'un montant **spécifié dans les CP**, au plus tard à la date spécifiée dans la Lettre d'acceptation.
- Comme **spécifié dans les CP**, la Garantie de bonne exécution, si exigé, sera libellée dans la/es monnaie/s du marché, ou dans une monnaie librement convertible acceptable au Maître d'Ouvrage, et sera dans un format stipulé par le Maître du Maître d'Ouvrage dans les CP, ou dans un autre format acceptable pour le Maître d'Ouvrage.
- La Garantie de bonne exécution sera valable vingt-huit (28) jours au-delà de la Date d'Achèvement des Services, dans le cas d'une garantie bancaire, et un an à compter de la date d'achèvement du Marché dans le cas d'une garantie conditionnelle.
- 3.10 Fraude et Corruption** La Banque exige le respect de ses Directives Anti-Corruption et de ses règles et procédures de sanctions applicables, établies par le Cadre des Sanctions du Groupe de la Banque mondiale, comme indiqué dans l'Annexe 1 aux Conditions générales.
- Le Maître d'Ouvrage exige que le Constructeur fournisse les informations relatives aux commissions et indemnités éventuelles versées ou à verser à des agents ou une autre partie en relation avec le processus d'appel d'offres ou l'exécution du Marché. Ces informations doivent inclure au minimum le nom et l'adresse de l'agent ou autre partie, le montant et la monnaie, ainsi que le motif de la commission, indemnité ou paiement.



**3.11 Acquisition durable**

Le Prestataire doit se conformer aux dispositions relatives aux acquisitions durables, lorsque cela est indiqué dans les CP.

**3.12 Code de conduite**

Le Prestataire doit disposer d'un Code de conduite pour le personnel du Prestataire employé pour l'exécution des services dans le pays du Maître d'Ouvrage où les services sont délivrés.

Le Prestataire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que chaque personnel du Prestataire soit informé du Code de conduite, y compris des comportements spécifiques qui sont interdits, et comprenne les conséquences de s'engager dans de tels comportements interdits.

Ces mesures comprennent la fourniture d'instructions et de documentation susceptibles d'être comprises par le personnel du Prestataire et l'obtention de la signature de chaque personne reconnaissant avoir reçu ces instructions et/ou documentation, le cas échéant.

Le Prestataire doit également s'assurer que le Code de conduite soit visiblement affiché dans les lieux du pays du Maître d'Ouvrage où les services sont effectués, ainsi que dans les zones à l'extérieur du Site accessibles à la communauté locale et aux personnes affectées par le projet. Le Code de conduite affiché doit être fourni dans un langage compréhensible par le personnel du Prestataire, le personnel du Maître d'Ouvrage et la communauté locale.

La Stratégie de Gestion et les Plans de Mise en œuvre du Prestataire doivent inclure des procédures appropriées pour que le Prestataire vérifie le respect de ces obligations.

**3.13 Formation du Personnel du Prestataire**

Le Prestataire doit fournir une formation appropriée au personnel du Prestataire concerné sur les aspects ES du Marché, y compris la sensibilisation appropriée sur l'interdiction de l'EAS et HS.

Tel qu'indiqué dans les spécifications ou comme indiqué par le Maître d'Ouvrage, le Prestataire doit également permettre au personnel du Prestataire concerné d'être formé sur les aspects ES du Marché par le personnel du Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire doit dispenser une formation sur l'EAS et HS, y compris sa prévention, à tout membre de son personnel qui a un rôle de supervision des autres personnels du Prestataire.

**3.14 Sécurité sur le Site**

Sauf si stipulé différemment dans le CCAP, le Prestataire est responsable de la sécurité dans les lieux du pays du Maître



d'Ouvrage où les services sont délivrés, comprenant la la fourniture et le maintenance à ses propres frais de l'éclairage, la clôture et le gardiennage lorsque et où nécessaire pour une bonne exécution et la protection des lieux, ou pour la sécurité de leurs propriétaires et occupants des propriétés adjacentes, et pour la sécurité du public.

Si exigé dans le CCAP, avant la date de démarrage des services, le Prestataire doit soumettre à l'avis de non-objection du Maître d'Ouvrage un plan de gestion de la sécurité qui établit les dispositions de sécurité dans les lieux du pays du Maître d'Ouvrage où les services sont délivrés.

Pour l'établissement des dispositions de sécurité, le Prestataire sera guidé par les lois applicables et toute autre exigence qui peut être énoncée dans les exigences du Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire doit : (i) effectuer des vérifications appropriées des antécédents de tout personnel retenu pour assurer la sécurité; (ii) former adéquatement le personnel de sécurité (ou déterminer qu'il est dûment formé) au recours à la force (et, le cas échéant, aux armes à feu) et à la conduite appropriée envers le personnel du Prestataire, le personnel du Maître d'Ouvrage et les collectivités concernées; et (iii) exiger du personnel de sécurité qu'il agisse conformément aux lois applicables et à toutes les exigences énoncées dans le Marché.

Le Prestataire ne doit permettre aucun recours à la force par le personnel de sécurité pour assurer la sécurité, sauf lorsqu'il est utilisé à des fins préventives et défensives, proportionnées à la nature et à l'étendue de la menace.

### 3.15 Protection de l'Environnement

Le Prestataire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour :

- a) protéger l'environnement (à la fois à l'intérieur et à l'extérieur des lieux où les services sont exécutés) de tous dommages résultant de ses opérations et/ou activités ; et
- (b) limiter les dommages et les nuisances aux personnes et aux biens résultant de la pollution, du bruit et d'autres résultats des opérations et/ou activités du Prestataire.

Le Prestataire doit s'assurer que les émissions, les rejets de surface, les effluents et tout autre polluant provenant des ses activités n'excèdent ni les valeurs indiquées dans le Marché, ni celles prescrites par les lois applicables.



En cas de dommages à l'environnement, aux biens et/ou de nuisances pour les personnes, sur ou en dehors des lieux où les services sont exécutés à la suite des opérations et/ou activités du Prestataire, le Prestataire doit convenir avec le Maître d'Ouvrage des mesures et des délais appropriés pour remédier, dans la mesure du possible, à l'environnement endommagé pour la remise en son état antérieur. Le Prestataire doit mettre en œuvre ces mesures à ses frais et à la satisfaction du Maître d'Ouvrage.

### **3.16 Découvertes Archéologiques et Géologiques**

Tous fossiles, pièces de monnaie, objets de valeur ou d'antiquité, structures, groupes de structures et autres vestiges ou objets d'intérêt géologique, archéologique, paléontologique, historique, architectural ou religieux ou d'une valeur significative, découverts sur les lieux où les services sont exécutés, doivent être placés sous la garde du Maître d'Ouvrage.

Le Prestataire doit, dès que possible après la découverte, en notifier le Maître d'Ouvrage pour donner l'opportunité au Maître d'Ouvrage d'examiner la découverte avant qu'elle ne soit endommagée et de donner des instructions sur la façon de réagir.

## **4. Personnel du Prestataire**

### **4.1 Description du Personnel**

Les titres, les positions, les qualifications minimales et la durée estimative consacrée à l'exécution des Services par les membres clés du Personnel du Prestataire sont décrits dans l'Annexe C. Les membres clés du Personnel et les Sous-traitants dont le nom et le titre figurent à l'Annexe C sont approuvés par le Maître d'Ouvrage en application du présent Marché.

### **4.2 Retrait et/ou Remplacement du Personnel**

- (a) Sauf dans le cas où le Maître d'Ouvrage en aura décidé autrement, aucun changement ne sera apporté au Personnel clé. Si, pour des raisons indépendantes de la volonté du Prestataire, il s'avère nécessaire de remplacer un des membres clés du Personnel, le Prestataire fournira une personne de qualification égale ou supérieure.
- (b) Le Maître d'Ouvrage peut exiger du Prestataire qu'il retire (ou fasse retirer) toute personne employée par le Prestataire, qui:
  - a) persiste dans l'inconduite ou le manque de diligence;



- b) s'acquitte de ses fonctions de manière incompétente ou négligente;
- c) ne se conforme pas aux dispositions du Marché;
- d) persiste dans une conduite préjudiciable à la sécurité, à l'hygiène ou à la protection de l'environnement;
- e) est reconnu, sur la base de preuves raisonnables, comme s'étant livré à des actes de Fraude et Corruption au cours de l'exécution du Marché;
- f) a été recruté parmi le personnel du Maître d'Ouvrage;
- g) se comporte de manière non conforme au Code de Conduite ES du personnel du Prestataire.

Le cas échéant, le Prestataire doit alors nommer-rapidement (ou faire nommer) un remplaçant approprié avec des compétences et une expérience équivalentes.

Nonobstant l'obligation faite par le Maître d'Ouvrage de renvoyer ou de faire renvoyer une personne, le Prestataire doit immédiatement prendre des mesures appropriées, en réponse à toute violation énumérées ci-dessus de (a) à (g). Ces mesures immédiates comprennent le retrait (ou de faire retirer) des lieux où les services sont exécutés, tout personnel du Prestataire qui s'engage dans les violations (a), b), (c), (d), (e) ou (g) ci-dessus, ou a été recruté comme indiqué en (f) ci-dessus.

- (c) Le Prestataire ne pourra pas soumettre des demandes de paiement au titre des coûts supplémentaires résultant du retrait et/ou remplacement du Personnel.

#### 4.3 Personnel du Prestataire de Services

Le Prestataire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour engager son personnel.

Le Prestataire est encouragé, dans la mesure du possible et raisonnable, à employer du personnel et de la main d'œuvre disposant des qualifications et de l'expérience appropriées provenant du pays du Maître d'Ouvrage.

Sauf indication contraire dans le CCAG, le Prestataire doit être responsable du d'obtenir tous les permis et visas nécessaires auprès des autorités appropriées pour l'entrée dans le pays du Maître d'Ouvrage de tout le personnel qui sera employé pour les services.

Le Prestataire doit, à ses propres frais, fournir les moyens de rapatriement à tout son personnel employé pour l'exécution des services vers ses différents pays d'origine. Il doit prévoir





également un maintien temporaire approprié de toutes ces personnes, à compter de la cessation de leur emploi au titre du Marché jusqu'à la date prévue pour leur départ.

Personnel au service du Maître d'Ouvrage :

Le Prestataire ne doit pas recruter, ou tenter de recruter, du personnel parmi le personnel du Maître d'Ouvrage.

Lois du Travail :

Le Prestataire doit se conformer à toutes les lois du travail pertinentes applicables au personnel du Prestataire, y compris les lois relatives à leur emploi, à leur santé, à leur sécurité, à leur bien-être, immigration et-émigration, et doit leur accorder tous leurs droits légaux.

Le Prestataire doit en tout temps pendant l'avancement du Marché utiliser ses meilleurs efforts pour empêcher toute conduite illégale, émeutique ou conduite ou comportement désordonné par ou parmi ses employés et le travail de ses sous-traitants.

Le Prestataire doit, dans toutes les relations avec son personnel actuellement employé ou lié au Marché, prendre en considération tous les festivals reconnus, les jours fériés officiels, les coutumes religieuses ou autres et toutes les lois et règlements locaux relatifs à la l'emploi de la main d'œuvre.

Taux de salaires et conditions de travail :

Le Prestataire doit payer les taux de salaire et observer les conditions de travail, qui ne sont pas inférieures à celles établies pour le commerce ou l'industrie où les services sont effectués. Si aucun taux ou conditions établis n'est applicable, le Prestataire doit payer des taux de salaire et observer des conditions qui ne sont pas inférieures au niveau général des salaires et des conditions observés localement par les employeurs dont le commerce ou l'industrie est similaire à celui du Prestataire.

Le Prestataire doit informer son personnel de leur responsabilité de payer l'impôt sur le revenu des particuliers dans le pays du Maître d'Ouvrage, provenant des salaires, indemnités, allocations et bénéfices qui sont assujettis à l'impôt en vertu des lois en vigueur dans le pays pour le moment. Le Prestataire doit s'acquitter de ces obligations à l'égard de ces déductions qui peuvent lui être imposées par ces lois.

Installations pour le personnel du Prestataire :



Si stipulé dans le CCAP et conformément à la sous-clause 5.3 du CCAG, le Prestataire doit fournir et entretenir toutes les installations d'hébergement et de bien-être nécessaires au personnel du Prestataire employé pour l'exécution du Marché dans les lieux du pays du Maître d'Ouvrage où les services sont délivrés.

l'Prestataire. S'il est indiqué dans le Marché, l'Prestataire doit donner accès ou fournir des services qui répondent aux besoins physiques, sociaux et culturels du personnel de l'Prestataire. L'Prestataire doit également fournir des installations semblables au personnel du Maître d'Ouvrage si ceci est prévu dans le Marché.

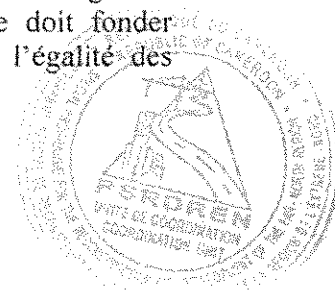
Dans le cas de décès du personnel du Prestataire ou des membres de leur famille qui les accompagnent, le Prestataire sera responsable de prendre tous les arrangements nécessaires pour leur retour eou funérails, sauf si précisé autrement dans le CCAP.

#### Organisations des travailleurs :

Dans les pays où les lois du travail pertinentes reconnaissent le droit des travailleurs de former et d'adhérer aux organisations de travailleurs de leur choix et de négocier collectivement sans ingérence, le Prestataire doit se conformer à ces lois. Dans de telles circonstances, le rôle des organisations de travailleurs légalement établies et des représentants légitimes des travailleurs sera respecté, et ils recevront l'information nécessaire pour une négociation utile en temps opportun. Lorsque les lois du travail pertinentes restreignent considérablement les organisations de travailleurs, le Prestataire doit permettre à son personnel d'exprimer ses griefs et de protéger ses droits en ce qui concerne les conditions de travail et les conditions d'emploi. Le Prestataire ne doit pas chercher à influencer ou à contrôler ces moyens alternatifs. Le Prestataire ne doit pas discriminer ou exercer des représailles à l'encontre du personnel de l'Prestataire qui participe ou cherche à participer à de telles organisations et à la négociation collective ou à d'autres mécanismes. Les organisations de travailleurs doivent représenter équitablement les travailleurs de la main-d'œuvre.

#### Non-discrimination et égalité des chances :

Le Prestataire ne doit pas prendre de décisions relatives à l'emploi ou au traitement de son personnel sur la base de caractéristiques personnelles sans rapport avec les exigences inhérentes du travail à réaliser. Le Prestataire doit fonder l'emploi de son personnel sur le principe de l'égalité des



chances et du traitement équitable, et ne doit pas faire de discrimination à l'égard d'aucun aspect de la relation d'emploi, y compris le recrutement et l'embauche, la rémunération (y compris les salaires et les avantages sociaux), les conditions de travail et les conditions d'emploi, l'accès à la formation, l'affectation d'emploi, la promotion, la cessation d'emploi ou la retraite, et les pratiques disciplinaires.

Les mesures spéciales de protection ou d'assistance pour remédier à la discrimination antérieure ou pour la sélection à un emploi spécifique en fonction des exigences inhérentes à l'emploi ne doivent pas être considérées comme discriminatoires. Le Prestataire doit fournir une protection et une assistance au besoin pour assurer la non-discrimination et l'égalité des chances, y compris pour des groupes spécifiques tels que les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants et les enfants (en âge de travailler conformément à cette sous-clause).

#### Travail forcé:

Le Prestataire, y compris ses sous-traitants, ne doit pas employer ou utiliser le travail forcé. Le travail forcé consiste en tout travail ou service, non effectué volontairement, qui est exigé d'une personne sous la menace de la force ou de représailles, et comprend tout type de travail involontaire ou obligatoire, tels que le travail asservi, le travail forcé ou des arrangements similaires de contrat de travail.

Aucune personne ayant fait l'objet d'un trafic ne doit être employée ou engagée. La traite des personnes est définie comme le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes par le moyen de la menace ou du recours à la force ou à d'autres formes de coercition, d'enlèvement, de fraude, de tromperie, d'abus de pouvoir ou de position de vulnérabilité, ou de donner ou recevoir des paiements ou des avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant le contrôle sur une autre personne, aux fins de l'exploitation.

#### Travail des enfants :

Le Prestataire, y compris ses sous-traitants, ne doit pas employer ou engager un enfant de moins de 14 ans sous réserve que la loi nationale précise un âge plus élevé (l'âge minimum).

Le Prestataire, y compris ses sous-traitants, ne doit pas employer ou engager un enfant entre l'âge minimum et l'âge de 18 ans d'une manière qui est susceptible d'être dangereuse, ou d'interférer avec l'éducation de l'enfant, ou d'être nocif pour la



santé de l'enfant ou son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

Le Prestataire, y compris ses sous-traitants, ne doit employer ou engager des enfants entre l'âge minimum et l'âge de 18 ans qu'après avoir effectué une évaluation appropriée des risques par le Prestataire avec l'approbation du Maître d'Ouvrage. Le Prestataire doit faire l'objet d'un suivi régulier par le Maître d'Ouvrage, qui comprend le suivi de la santé, des conditions de travail et des heures de travail.

Le travail considéré comme dangereux pour les enfants est un travail qui, de par sa nature ou les circonstances dans lesquelles il est effectué, est susceptible de mettre en péril la santé, la sécurité ou la moralité des enfants. Ces activités de travail interdites aux enfants comprennent le travail suivant:

- a) l'exposition à des abus physiques, psychologiques ou sexuels;
- b) le travail sous terre, sous l'eau, en hauteur ou dans des espaces confinés;
- c) le travail avec des machines, des matériels ou des outils dangereux, ou impliquant la manipulation ou le transport de charges lourdes;
- d) le travail dans des environnements malsains exposant les enfants à des substances, des agents ou des processus dangereux, ou à des températures, du bruit ou des vibrations préjudiciables à la santé;
- e) le travail dans des conditions difficiles telles que le travail pendant de longues heures, pendant la nuit ou en confinement dans les locaux du Maître d'Ouvrage.

## 5. Obligations du Maître d'Ouvrage

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>5.1 Assistance et exemptions</b>   | Le Maître d'Ouvrage fera son possible pour que le Gouvernement fournisse au Prestataire l'assistance et les exemptions indiquées dans les CP.  |
| <b>5.2 Changements réglementaires</b> | Si, après la date de signature du présent Marché, le Droit applicable aux impôts et taxes est modifié, et qu'il en résulte une augmentation ou une diminution des coûts des Services du Prestataire, la rémunération et les dépenses remboursables payables au Prestataire augmenteront ou diminueront par accord entre les Parties, et les montants indiqués à la Clause 6.2 (a) ou (b), selon le cas, seront ajustés en conséquence. |



- 5.3 Services et installations** Le Maître d'Ouvrage mettra gratuitement à la disposition du Prestataire les services et installations indiqués dans l'Annexe F.

## 6. Paiements Versés au Prestataire

- 6.1 Rémunération Forfaitaire** La rémunération totale du Prestataire n'excédera pas le Montant du Marché et sera un montant forfaitaire couvrant la totalité des coûts du Personnel, des Sous-traitants, et autres coûts encourus par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Services décrites à l'Annexe A. Sauf dispositions contraires de la Clause 5.2, le Montant du Marché ne pourra être porté à un niveau supérieur aux montants indiqués à la Clause 6.2 que si les Parties sont convenues de paiements supplémentaires conformément aux Clauses 2.4 et 6.3.
- 6.2 Montant du Marché**
- (a) Le montant payable en monnaie étrangère est **indiqué dans les CP.**
  - (b) Le prix payable en monnaie nationale est **indiqué dans les CP.**
- 6.3 Paiement de Services Supplémentaires**
- 6.3.1 Aux fins de la détermination de la rémunération due au titre des Services supplémentaires dont il pourra avoir été convenu conformément aux dispositions de la Clause 2.4, un sous détail du prix forfaitaire est donnée aux Annexes D et E.
- 6.3.2 **Si cela est prévu aux CP**, il sera payé au Prestataire une rémunération incitative liée à la performance, comme indiqué à l'Annexe G.
- 6.4 Conditions des Paiements** Les paiements seront versés au(x) compte(s) du Prestataire **indiqué dans les CP**, sur la base du calendrier présenté dans les CP. **A moins que les CP n'en disposent autrement**, le paiement de l'avance (avance de mobilisation, et pour matériaux et fournitures) sera effectué sur présentation par le Prestataire d'une garantie bancaire d'un même montant, qui restera valide pour la période **indiquée dans les CP**. Tous les autres paiements seront effectués une fois que les conditions **prévues dans les CP** pour ces paiements auront été remplies et que le Prestataire aura présenté au Maître d'Ouvrage une facture indiquant le montant dû.
- 6.5 Intérêts moratoires** Si le Maître d'Ouvrage n'a pas effectué le paiement prévu dans un délai de quinze (15) jours à dater de la date du paiement indiquée dans les CP, des intérêts moratoires seront versés au



Prestataire pour chaque jour de retard au taux indiqué dans les CP.

## 6.6 Révision des Prix

6.6.1 Les prix seront ajustés pour prendre en compte les fluctuations du coût des intrants seulement dans le cas où cette possibilité est **prévue dans les CP**. Dans l'affirmative, les montants certifiés dans chaque certificat de paiement, avant déduction au titre du paiement de l'avance, seront ajustés en appliquant le facteur d'ajustement des prix applicable aux montants dus dans chaque monnaie. Une formule séparée du type indiqué ci-dessous s'applique à chaque monnaie du Marché :

$$P_c = A_c + B_c L_{mc} / L_{oc} + C_c I_{mc} / I_{oc}$$

où :

$P_c$  est le facteur d'ajustement correspondant à la portion du Prix du Marché payable dans une monnaie spécifique « c ».

$A_c$ ,  $B_c$  et  $C_c$  sont des coefficients spécifiés dans les CP, représentant les portions ajustables et non ajustables, respectivement, du Prix du Marché payable dans une monnaie spécifique « c » ;

$L_{mc}$  est la valeur de l'indice en vigueur à la fin du mois concerné par la facture, et  $L_{oc}$  est la valeur d l'indice en vigueur vingt-huit (28) jours avant l'ouverture des soumissions et correspondant aux salaires payables dans les deux cas dans la monnaie spécifique « c » ; et

$I_{mc}$  est la valeur de l'indice en vigueur à la fin du mois concerné par la facture, et  $I_{oc}$  est la valeur d l'indice en vigueur vingt-huit (28) jours avant l'ouverture des soumissions et correspondant aux intrants payables dans les deux cas dans la monnaie spécifique « c ».

Si la monnaie dans laquelle le montant du paiement est exprimé est différente de la monnaie du pays d'origine d'un indice spécifique utilisé, un facteur de correction  $Z_0 / Z_n$  sera appliqué dans lequel.  $Z_0$  est égal au nombre d'unités de la monnaie d'origine de l'indice égal à l'unité de monnaie de paiement à la date d'origine, et  $Z_n$  est égal au nombre d'unités de la monnaie d'origine de l'indice égal à l'unité de monnaie de paiement à la date de révision.



6.6.2 Si la valeur de l'indice est modifiée après qu'il ait été utilisé dans un calcul, le calcul sera corrigé et un ajustement sera apporté au certificat de paiement suivant. La valeur de l'indice sera réputée prendre en compte tous les changements des coûts dus aux fluctuations des coûts.

## 6.7 Prestations en régie

6.7.1 Le cas échéant, les prix de Prestations en régie figurant dans la Soumission du Prestataire seront utilisés pour le paiement de prestations supplémentaires aux Services à condition que le Maître d'Ouvrage ait donné au préalable des instructions écrites stipulant que le travail supplémentaire serait rémunéré sur cette base.

6.7.2 La totalité du travail devant être rémunéré en régie sera consignée par le Prestataire sur des formulaires approuvés par le Maître d'Ouvrage. Chaque formulaire sera vérifié et signé par le Maître d'Ouvrage dans les deux (2) jours suivant la fin de ces prestations.

6.7.3 Le Prestataire sera payé pour ces prestations en régie sur la base des formulaires « prestations en régie » dûment signés, comme indiqué à la Clause 6.7.2.

## 7. Contrôle de qualité

### 7.1 Identification des défauts

Les principes et modalités de l'inspection des Services par le Maître d'Ouvrage sont **définis dans les CP**. Le Maître d'Ouvrage examinera le travail du Prestataire et le notifiera de tout défaut qu'il découvrirait. Ces vérifications n'affecteront pas les responsabilités du Prestataire. Le Maître d'Ouvrage pourra instruire le Prestataire de chercher un défaut et de découvrir et de tester tout service qui pourrait, à son avis, présenter un défaut. La période de garantie est **définie dans les CP**.

### 7.2 Correction des Défauts et pénalité pour défaut de performance

- (a) Le Maître d'Ouvrage notifiera au Prestataire tout Défaut avant la fin du Marché. La période de garantie sera prolongée jusqu'à correction du Défaut.
- (b) Chaque fois qu'une notification de Défaut lui sera remise, le Prestataire corrigera le Défaut dans les délais spécifiés dans la notification du Maître d'Ouvrage.
- (c) Si le Prestataire ne rectifie pas un Défaut dans les délais spécifiés dans la notification du Maître d'Ouvrage, celui-ci évaluera le coût de la correction à apporter et fera payer



ce coût par le Prestataire, et une pénalité pour défaut de performance sera calculée comme indiqué à la Clause 3.8.

## 8. Règlement des Différends

### 8.1 Règlement amiable

Les Parties feront de leur mieux pour régler à l'amiable les différends qui pourraient surgir de l'exécution du présent Marché ou de son interprétation.

### 8.2 Règlement des différends

8.2.1 Tout différend qui pourrait s'élever entre les Parties en raison des dispositions contractuelles, durant l'exécution des Services ou après leur achèvement, sera soumis au Conciliateur dans un délai de 14 jours suivant notification du différend par l'une des Parties à l'autre Partie.

8.2.2 Le Conciliateur rendra une décision par écrit dans un délai de vingt-huit (28) jours suivant la réception d'une notification de différend.

8.2.3 Le Conciliateur sera rémunéré au tarif horaire **stipulé dans les IS et dans les CP**, en sus des dépenses remboursables dont la nature est **spécifiée dans les CP** ; le coût sera divisé à part égale entre le Maître d'Ouvrage et le Prestataire, quelle que soit la décision rendue par le Conciliateur. Chaque Partie pourra renvoyer la décision du Conciliateur à un Arbitre unique dans un délai de vingt-huit (28) jours suivant la décision écrite du Conciliateur. Si aucune des deux parties ne renvoie la décision à l'arbitrage dans le délai de vingt-huit (28) jours ci-dessus, la décision du Conciliateur sera définitive et exécutoire.

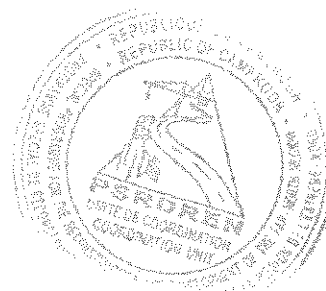
8.2.4 A moins que convenu différemment par le Maître d'Ouvrage et le Prestataire, l'arbitrage sera conduit comme suit :

(a) Pour les marchés avec des Prestataires étrangers :

A moins que le **CCAP n'en dispose autrement**, le différend doit finalement être réglé en vertu des Règles d'arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale, par un ou trois arbitres nommés conformément à ces Règles. Le lieu de l'arbitrage sera un terrain neutre indiqué dans les CCAP, et l'arbitrage sera conduit dans la langue indiquée dans le CCAP ;

et

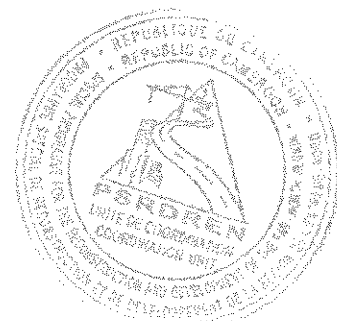
(b) Pour les Marchés passés avec des Prestataires nationaux :





La procédure d'arbitrage sera conduite conformément au droit applicable dans le pays du Maître d'Ouvrage.

8.2.5 En cas de démission ou de décès du Conciliateur, ou si le Maître d'Ouvrage et le Prestataire conviennent que le Conciliateur ne se comporte pas conformément aux dispositions du Marché, un nouveau Conciliateur sera nommé conjointement par le Maître d'Ouvrage et le Prestataire. En cas de désaccord entre le Maître d'Ouvrage et le Prestataire, dans un délai de trente (30) jours, le Conciliateur sera désigné par l'Autorité de désignation **stipulée dans les CP** à la demande de l'une ou l'autre partie, dans un délai de quatorze (14) jours suivant la réception de cette demande.



## ANNEXE 1

### Fraude et Corruption

*(Le texte de cette section ne doit pas être modifié)*

#### 1. Objet

- 1.1 Les Directives Anti-Corruption de la Banque et la présente section sont applicables à la passation des marchés dans le cadre des Opérations de Financement de Projets d'Investissement par la Banque.

#### 2. Exigences

- 2.1 La Banque exige, dans le cadre de la procédure de passation des marchés qu'elle finance, de demander aux Emprunteurs (y compris les bénéficiaires de ses financements) ainsi qu'aux soumissionnaires (candidats/proposants), fournisseurs, prestataires de services, Prestataires et leurs agents (déclarés ou non), personnel, sous-traitants et fournisseurs d'observer, lors de la passation et de l'exécution de ces marchés, les règles d'éthique professionnelle les plus strictes et de s'abstenir des pratiques de fraude et corruption.

#### 2.2 En vertu de ce principe, la Banque

- a. aux fins d'application de la présente disposition, définit comme suit les expressions suivantes :
- i. est coupable de « corruption » quiconque offre, donne, sollicite ou accepte, directement ou indirectement, un quelconque avantage en vue d'influer indûment sur l'action d'une autre personne ou entité ;
  - ii. se livre à des « manœuvres frauduleuses » quiconque agit, ou dénature des faits, délibérément ou par négligence grave, ou tente d'induire en erreur une personne ou une entité afin d'en retirer un avantage financier ou de toute autre nature, ou se dérober à une obligation ;
  - iii. se livrent à des « manœuvres collusoires » les personnes ou entités qui s'entendent afin d'atteindre un objectif illicite, notamment en influant indûment sur l'action d'autres personnes ou entités ;
  - iv. se livre à des « manœuvres coercitives » quiconque nuit ou porte préjudice, ou menace de nuire ou de porter préjudice, directement ou indirectement, à une personne ou à ses biens en vue d'en influencer indûment les actions de cette personne ou entité ; et
  - v. et se livre à des « manœuvres obstructives »
    - (a) quiconque détruit, falsifie, altère ou dissimule délibérément les preuves sur lesquelles se base une enquête de la Banque en matière de corruption ou de manœuvres frauduleuses, coercitives ou

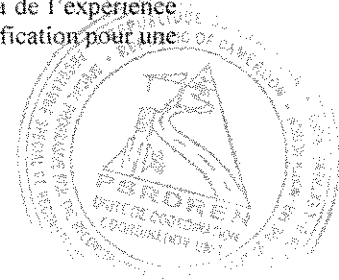


collusives, ou fait de fausses déclarations à ses enquêteurs destinées à entraver son enquête ; ou bien menace, harcèle ou intimide quelqu'un aux fins de l'empêcher de faire part d'informations relatives à cette enquête, ou bien de poursuivre l'enquête ; ou

- (b) celui qui entrave délibérément l'exercice par la Banque de son droit d'examen tel que stipulé au paragraphe 2.2 (e) ci-dessous.
- b. rejettera la proposition d'attribution du marché si elle établit que le soumissionnaire auquel il est recommandé d'attribuer le marché est coupable de corruption, directement ou par l'intermédiaire d'un agent, ou s'est livré à des manœuvres frauduleuses, collusoires, coercitives ou obstructives en vue de l'obtention de ce marché ;
- c. outre les mesures coercitives définies dans l'Accord de Financement, pourra décider d'autres actions appropriées, y compris déclarer la passation du marché non-conforme si elle détermine, à un moment quelconque, que les représentants de l'Emprunteur ou d'un bénéficiaire du financement s'est livré à la corruption ou à des manœuvres frauduleuses, collusoires, coercitives ou obstructives pendant la procédure de passation du marché ou l'exécution du marché sans que l'Emprunteur ait pris, en temps voulu et à la satisfaction de la Banque, les mesures nécessaires pour remédier à cette situation, y compris en manquant à son devoir d'informer la Banque lorsqu'il a eu connaissance desdites pratiques ;
- d. sanctionnera une entreprise ou un individu, dans le cadre des Directives Anti-Corruption de la Banque et conformément aux règles et procédures de sanctions applicables du Groupe de la Banque, y compris en déclarant publiquement l'exclusion de l'entreprise ou de l'individu pour une période indéfinie ou déterminée (i) de l'attribution d'un marché financé par la Banque ou de pouvoir en bénéficier financièrement ou de toute autre manière<sup>1</sup> (ii) de la participation<sup>2</sup> comme sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur de biens ou Prestataire désigné d'une entreprise par ailleurs éligible à l'attribution d'un marché financé par la Banque ; et (ii) du bénéfice du versement de fonds émanant d'un prêt de la Banque ou de participer d'une autre manière à la préparation ou à la mise en œuvre d'un projet financé par la Banque ;
- e. exigera que les dossiers d'appel d'offres et les marchés financés par la Banque contiennent une disposition requérant des soumissionnaires (candidats/proposants), consultants, fournisseurs et Prestataires, sous-traitants, prestataires de services,

<sup>1</sup> Pour écarter tout doute, les effets d'une telle sanction sur la partie concernée concernent, de manière non exhaustive, (i) le dépôt de candidature à la pré-qualification, l'expression d'intérêt pour une mission de consultant, et la participation à un appel d'offres directement ou comme sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur, ou prestataire dans le cadre d'un tel contrat, et (ii) la conclusion d'un avenant ou un additif comportant une modification significative à un contrat existant.

<sup>2</sup> Un sous-traitant, consultant, fabricant ou fournisseur de biens ou services (différents intitulés sont utilisés en fonction de la formulation du dossier d'appel d'offres) désigné est une entreprise ou un individu qui (i) fait partie de la demande de pré qualification ou de l'offre du soumissionnaire compte tenu de l'expérience spécifique et essentielle et du savoir-faire qu'il apporte afin de satisfaire aux conditions de qualification pour une offre déterminée ; ou (ii) a été désigné par l'Emprunteur.



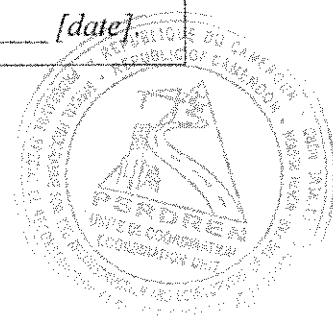
fournisseurs, agents, et leur personnel qu'ils autorisent la Banque à inspecter<sup>3</sup> les documents et pièces comptables et autres documents relatifs à la passation du marché, la sélection et/ou à l'exécution du marché et à les soumettre pour vérification à des auditeurs désignés par la Banque.

<sup>3</sup> Les inspections menées dans ce cadre sont des vérifications sur pièces du fait de leur nature. Ils comprennent des activités de recherche documentaire et factuelle entreprises par la Banque, ou des personnes désignées par elle, afin de vérifier des aspects spécifiques relevant d'une enquête ou d'un audit, tel que l'évaluation de la véracité d'une accusation éventuelle de Fraude et Corruption, par le moyen de dispositif approprié. De telles activités peuvent inclure, sans limitation, d'avoir accès à des documents financiers d'une entreprise ou d'une personne et les examiner, faire des copies de ces documents selon les besoins, d'avoir accès à tous autres documents, données et renseignements (sous forme de documents imprimés ou en format électronique) jugés pertinents aux fins de l'enquête ou de l'audit et les examiner, faire des copies de ces documents selon les besoins, avoir des entretiens avec le personnel et toute autre personne, mener des inspections physiques et des visites de site, et obtenir la vérification de renseignements par une tierce partie.

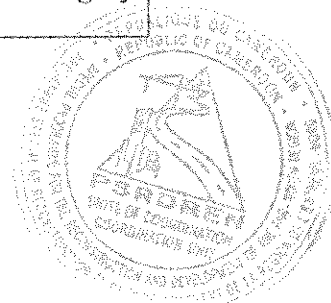


## Section IX. Conditions Particulières du Marché

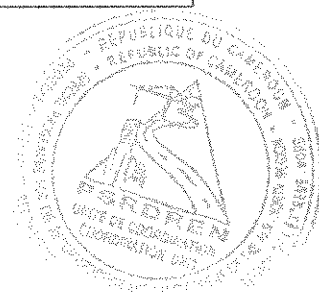
Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
1.1	Les mots "dans le pays du Gouvernement » sont amendés pour être lus : « dans [nom du pays] ».
1.1(a)	Le Conciliateur est : _____
1.1(e)	Le nom du Marchés est: _____
1.1(h)	Le Maître d'Ouvrage est: _____
1.1(o)	Le membre mandataire du Groupement est : _____
1.1(q)	Le Prestataire est : _____
1.2	La Loi applicable est : _____
1.3	La langue est : _____
1.4	<p>Les adresses sont les suivantes :</p> <p>Maître d'Ouvrage : _____</p> <p>A l'attention de : _____</p> <p>Télex : _____</p> <p>Télécopie : _____</p> <p>Prestataire : _____</p> <p>A l'attention de : _____</p> <p>Télex : _____</p> <p>Télécopie : _____</p>
1.6	<p>Les Représentants habilités sont :</p> <p>Pour le Maître d'Ouvrage : _____</p> <p>Pour le Prestataire : _____</p>
2.1	La date d'entrée en vigueur du Marché est _____ [date]



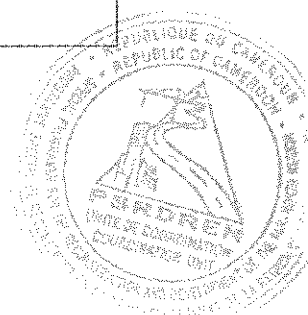
Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
2.2.2	La date du commencement des Services est _____ [date].
2.3	La date d'achèvement prévue sera _____ [durée à préciser].
2.4.1	Lorsque la proposition concernant l'analyse de la valeur est approuvée par le Maître d'Ouvrage, le montant à payer au Prestataire sera de _____ [insérer un pourcentage qui sera normalement de 50% au maximum]% de la réduction correspondante du Montant du Marché.
3.1	[Indiquer : « le manuel d'hygiène et de sécurité est/n'est pas exigé » et éliminer l'option qui n'est pas applicable.]
3.2.3	Activités interdites au Prestataire, ses Sous-traitants, ses Personnel et agents après résiliation du Marché : _____ _____
3.4	Les risques et montants couverts par les assurances sont les suivants : (i) Assurance automobile au tiers _____ (ii) Assurance au tiers _____ (iii) Assurance patronale et contre les accidents du travail _____ (iv) Assurance professionnelle _____ (v) Assurance contre les pertes ou dommages subis par les équipements et les biens _____
3.5(d)	Les autres actions sont _____.
3.7	Restrictions d'utilisation des documents préparés par le Prestataire : _____ _____
3.8.1	Les pénalités de retard sont _____ [insérer un pourcentage du Montant du Marché] par jour. Le montant maximum des pénalités de retard est _____ [insérer le pourcentage] du Montant du Marché final.
3.8.3	Le pourcentage applicable pour le calcul des pénalités de manqué de performance est : _____.
3.9	Une garantie de performance [insérer "sera" ou "ne sera pas" exigée]



Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
	<p>Si exigée, la Garantie de performance doit prendre la forme de : <i>[insérer « une garantie bancaire » ou « une obligation de performance »]</i></p> <p><i>[Si une Garantie de performance est exigée, insérez « le montant de la Garantie de performance doit être : [insérer le montant]</i></p> <p><i>[Le montant de la Garantie de performance est habituellement exprimé en pourcentage du prix du Marché. Le pourcentage varie en fonction du risque perçu par l'acheteur et de l'incidence de la non-performance par le Prestataire de services. Un pourcentage de 10 % est utilisé dans des circonstances normales]</i></p> <p>Si exigée, la Garantie de performance est libellée en <i>[insérer « une monnaie librement convertible acceptable pour le Maître d'Ouvrage » ou « les devises de paiement du Marché, conformément à leurs portions du montant du marché. ]</i></p>
3.11	<p><i>[éliminer si non applicable] Insérer toutes spécifications relatives aux acquisitions durables si applicables. Se référer au Règlement de la Banque mondiale et guide pour les acquisitions durables.</i></p> <p><i>Les dispositions contractuelles relatives aux acquisitions durables s'appliquent à : _____</i></p>
3.13	<p><i>[Indiquer si le Prestataire de services n'est pas responsable de la sécurité sur les lieux dans le pays du Maître d'Ouvrage où les Services sont exécutés ;</i></p> <p><i>Si le Prestataire de services est responsable de la sécurité sur les emplacements dans le pays du Maître d'Ouvrage où les services sont exécutés, déclarez : Le Prestataire de services (doit/ne doit pas; sélectionnez l'une ou l'autre option et supprimer l'autre) soumettre un plan de gestion de la sécurité.]</i></p>
5.1	<p>L'assistance et les exonérations accordées au Prestataires sont : _____</p>
6.2(a)	<p>Le montant en monnaie étrangère est de _____ <i>[insérer le montant].</i></p>
6.2(b)	<p>Le montant en monnaie nationale est de _____ <i>[insérer le montant].</i></p>

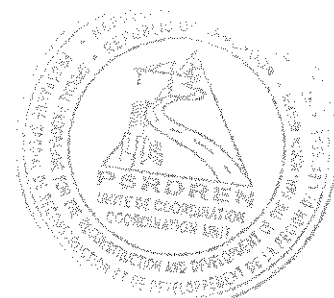


Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
6.3.2	La prime incitative de performance payée au Prestataire sera : _____
6.4	<p>Les paiements seront effectués sur la base du calendrier ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance for mobilisation, matériaux et fournitures : _____ pour cent du Montant du Marché seront versés à la date du commencement des Services sur présentation d'une garantie bancaire d'un même montant.</li> <li>• Acomptes selon les étapes de réalisations ci-après, sous réserve de réception des Services par le Maître d'Ouvrage, après vérification que ces Services ont été réalisés de manière satisfaisante, en accord avec les spécifications de performance : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ _____ (indiquer la date buttoir et/ou le pourcentage de réalisation) _____</li> <li>➤ _____ (indiquer la date buttoir et/ou le pourcentage de réalisation) _____ et</li> <li>➤ _____ (indiquer la date buttoir et/ou le pourcentage de réalisation) _____</li> </ul> </li> </ul> <p>Si la réception n'est pas accordée ou n'est pas refusée par écrit par le Maître d'Ouvrage dans le délai d'un (1) mois à compter de la date buttoir, ou la date de réception de la facture correspondante, la réception sera réputée avoir été accordée, et le paiement correspondant sera effectué à cette date.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le remboursement de l'avance mentionnée ci avant commencera quand la somme des acomptes aura atteint vingt-cinq pour cent (25%) du Montant du Marché, et sera effectué en totalité quand la somme des acomptes aura atteint soixante-quinze pourcent (75%) du Montant du Marché.</li> <li>• La garantie bancaire de remboursement de l'avance sera libérée lorsque le montant total de l'avance aura été remboursé.</li> </ul>
6.5	<p>Les paiements seront effectués dans un délai de _____ [nombre] jours après la réception de la facture et des documents requis, et dans un délai de _____ [nombre] jours dans le cas du dernier paiement.</p> <p>Le taux d'intérêt est _____.</p>

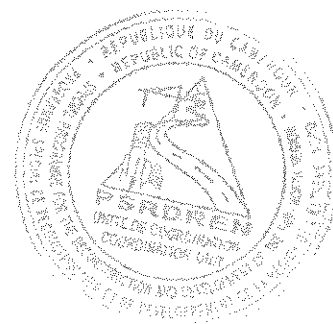




Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
6.6.1	<p>Le Marché <i>[insérer "est" ou "n'est pas"]</i> sujet à des révisions de prix conformément aux dispositions de la Clause 6.6 des CCAG, et les informations suivantes relatives aux coefficients <i>[spécifier « s'appliquent » ou « ne s'appliquent pas »]</i>.</p> <p><i>[La révision du prix est obligatoire dans le cas de contrats dont la durée d'achèvement dépasse 18 mois]</i></p> <p>Les coefficients à appliquer en cas de révision des prix sont :</p> <p>(a) Pour la monnaie <i>[insérer le nom de la monnaie]</i> :</p> <p>(i) élément non ajustable de <i>[insérer le pourcentage]</i> pour cent (coefficient A).</p> <p>(ii) élément ajustable de <i>[insérer le pourcentage]</i> pour cent (coefficient B).</p> <p>(b) Pour la monnaie <i>[insérer le nom de la monnaie]</i> :</p> <p>(i) élément non ajustable de <i>[insérer le pourcentage]</i> pour cent (coefficient A).</p> <p>(ii) élément ajustable de <i>[insérer le pourcentage]</i> pour cent (coefficient B).</p> <p>L'Indice I correspondant à la monnaie locale est <i>[insérer la désignation de l'indice]</i>.</p> <p>L'Indice I pour la monnaie internationale spécifiée est <i>[insérer la désignation de l'indice]</i>.</p> <p><i>[Ces indices par défaut seront proposés par l'Prestateur sous réserve d'acceptation de la part du Maître de l'Ouvrage]</i></p> <p>L'Indice I pour les monnaies autres que la monnaie locale et la monnaie internationale spécifique est <i>[insérer l'indice]</i>.</p> <p><i>[Ces indices par défaut seront proposés par l'Prestateur sous réserve d'acceptation de la part du Maître de l'Ouvrage.]</i></p>
7.1	<p>Les principes et modalités de l'inspection des Services par le Maître d'Ouvrage sont : _____</p> <p>Le délai de garantie est : _____</p>
8.2.3	<p>Le Conciliateur est _____ Qui sera rémunéré au taux de _____ par heure de travail. Les dépenses remboursables reconnues sont : _____</p>



Numéro de la Clause CG	Modifications et Compléments Apportés aux Clauses des Dispositions générales du Marché
8.2.4	<p>Les règles d'Arbitrage en application de la Clause 8.2.4 du CCAG (a) [insérer « seront » ou « ne seront pas » applicables.</p> <p><i>[Insérer les règles d'arbitrage si différentes de celles de la Chambre de Commerce International.]</i></p> <p><i>« La Clause 8.2.4 du CCAG (a) sera retenue dan le cas d'un marché souscrit avec un Prestataires étranger, et la Clause 8.2.4 (b) sera retenue dan le cas d'un marché souscrit avec un Prestataires du pays du pays du Maître d'Ouvrage. »]</i></p> <p><i>[insérer le leu d'arbitrage si la clause 8.2.4 (a) du CCAG est applicable.]</i></p>
8.2.5	<p>L'Autorité désigné pour la nomination d'un nouveau Conciliateur est :</p> <p>_____</p>



## Annexes

### Annexe A—Description des Services

Décrive de manière détaillée les Services à fournir ; les dates d'achèvement des différentes tâches ; le lieu d'exécution des différentes tâches ; les tâches spécifiques qui doivent être approuvées par le Maître d'Ouvrage ; etc.

### Annexe B—Calendrier des Paiements et Remise de Rapports

[Indiquer les dates ou étapes donnant lieu aux paiements et à la remise de rapports, ainsi que l'identification du destinataire, le format, la fréquence]

### Annexe C—Personnel Clé et Sous-traitants

Porter sous : C-1 Les titres [et noms, si possible], une description détaillée des tâches et qualifications minimales du Personnel clé expatrié devant travailler dans le pays du gouvernement, et le nombre de mois de travail de chacun d'entre eux.

C-2 Les titres [et noms, si possible], une description détaillée des tâches et qualifications minimales du Personnel clé expatrié devant travailler hors du pays du gouvernement, et le nombre de mois de travail de chacun d'entre eux.

C-3 La liste des Sous-traitants approuvés (s'ils sont déjà connus) ; les mêmes informations sur leur Personnel qu'en C-1 ou C-2.

C-4 Mêmes renseignements qu'en C-1 pour le Personnel clé local.

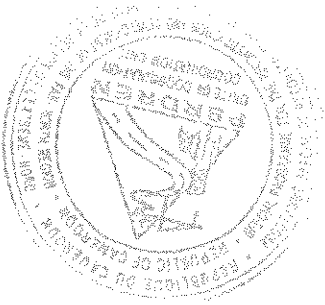
### Annexe D—Sous détail du Prix du Marché en Monnaie/é étrangers/

Indiquer ci-après les éléments de coûts retenant la partie en monnaies étrangères du prix forfaitaire :

1. Tarifs pour l'usage ou la location de l'équipement ou la rémunération du Personnel clé et autre personnel.

2. Dépenses remboursables.

La présente Annexe servira exclusivement à déterminer la rémunération d'éventuels services additionnels.



## **Annexe E—Sous détail du Prix du Marché en Monnaie Nationale**

*Indiquer ci-après les éléments de coûts retenus justifiant la partie en monnaie nationale du prix forfaitaire :*

1. *Tarifs pour l'usage ou la location de l'équipement ou la rémunération du Personnel clé et autre personnel.*
2. *Dépenses remboursables.*

*La présente Annexe servira exclusivement à déterminer la rémunération d'éventuels services additionnels.*

## **Annexe F—Services et Installations Fournis par le Maître d'Ouvrage**

## **Annexe G—Rémunération incitative de performance**

### **Dispositions pour Rémunération incitative de Performance**

#### **ARTICLE 1- GENERAL**

##### **1.1 Documents constituant l'Annexe concernant la Rémunération incitative de performance**

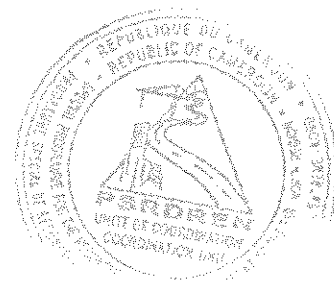
L'Annexe concernant la Rémunération incitative **de performance** comprend :

- (a) les dispositions de la rémunération incitative de performance,
- (b) L'Annexe 1 – Notes sur la procédure de calcul de la rémunération incitative de performance ; et
- (c) L'Annexe 2: Tableaux relatifs à la rémunération incitative de performance.

#### **ARTICLE 2- DISPOSITIONS DE REMUNERATION INCITATIVE DE PERFORMANCE**

##### **2.1 Limites de la Rémunération incitative de performance**

- (1) la Rémunération incitative de performance payable au Prestataire n'excédera pas un montant équivalent à [...] \$ EU pendant la durée du Marché.
- (2) Le montant réel de rémunération incitative de performance à payer au Prestataire pour une année donnée sera déterminé sur la base de la réalisation par le Prestataire des critères de performance indiqués dans les Tableaux relatifs à la rémunération incitative de performance et de la méthode de calcul définie dans les Notes sur la procédure de calcul de la rémunération incitative de performance pour l'année considérée.



- (3) Lorsque le Prestataire ne parvient pas à obtenir le score « Excellent » défini dans le Tableau relatif à la rémunération incitative de performance pour une année donnée, le Prestataire devra compenser l'insuffisance au cours de l'année suivante, et satisfaire aux objectifs de performance définis pour cette année suivante
- (4) Sauf si le Maître d'Ouvrage en décide autrement, à sa propre initiative et en tenant compte de circonstances exceptionnelles, lorsque le Prestataire ne parvient pas à obtenir le montant maximum de rémunération incitative de performance pour une année donnée, le manque à gagner correspondant ne pourra pas être récupéré par le Prestataire au cours des années suivantes et le montant équivalent à [...] \$ EU défini comme étant le maximum par année ne sera pas augmenté.
- (5) Pour les besoins du calcul des montants équivalents en \$EU conformément aux clauses 2.1(1) et 2.1(2) de la présente annexe, le calcul en montant équivalent sera effectué à la date de paiement de la rémunération incitative de performance.



## ANNEXE 1 – ANNEXE G

## NOTE SUR LA PROCEDURE DE CALCUL DE LA REMUNERATION INCITATIVE DE PERFORMANCE

*[EXEMPLE : cette partie doit être conçue au cas par cas]*

## PARTIE A METHODE DE CALCUL DE LA REMUNERATION INCITATIVE DE PERFORMANCE POUR CHAQUE ANNEE DU MARCHE

1. La rémunération incitative de performance pour une année donnée sera calculée comme suit :

**Rémunération = Score composite × 0,2 × Montant maximum annuel de rémunération incitative**

Formule dans laquelle :

- (i) Le Montant maximum annuel de rémunération incitative est calculé comme indiqué à la clause 2.1 des dispositions de la rémunération incitative de performance ci-avant ; et
- (ii) Le Score composite est calculé conformément à la Partie B – Méthode de calcul du Score composite” de la présente Note.

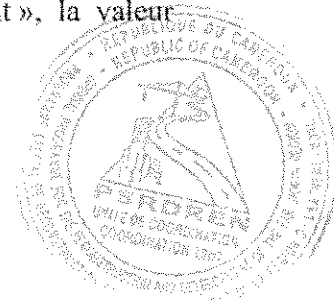
## PARTIE B METHODE DE CALCUL DU SCORE COMPOSITE

1. Le Score composite pour une année donnée du Marché sera déterminé comme suit :

**Score composite = Somme pondérée de tous les Scores pour le Critère de Performance**

Formule dans laquelle :

- (i) Le score pondéré pour chaque critère de performance est égal à la Pondération du critère x Valeur atteinte pour le critère ;
- (ii) La Valeur atteinte pour le critère est mesurée de « Excellent » à « Insuffisant » avec une valeur correspondante de 5 (pour une performance de niveau « Excellent ») à 1 (pour une performance de niveau « Insuffisant ») comme indiqué dans le Tableau relatif à la rémunération incitative de performance correspondant et évalué sur la base de la performance du Prestataire ;
- (iii) La Valeur atteinte pour le critère attribuée au Prestataire pour un critère de performance donné est basée sur les normes techniques indiquées dans le Tableau relatif à la rémunération incitative de performance sous les rubriques « Excellent », « Très bon », « Bon », « Médiocre » et « Insuffisant » respectivement, comparées aux niveaux de performance réel du Prestataire pour l'année donnée ; et
- (iv) Si le niveau de performance du Prestataire pour une année donnée,
  - (a) dépasse la norme technique correspondant au niveau « Excellent », la valeur attribuée pour le critère sera 5 ;



- (b) est inférieur à la norme technique correspondant au niveau « Insuffisant », la valeur attribuée pour le critère sera 0 ; ou
- (c) est situé entre les normes techniques correspondant à deux niveaux, la valeur attribuée sera arrondie au nombre entier ou au demi-point (0,5) immédiatement inférieur.

2. Aux fins de clarté, il est donc convenu qu'il n'y a que dix valeurs de critère possibles : 0, 1, 1.5, 2, 2.5, 3, 3.5, 4, 4.5 et 5.

3. Nonobstant les paragraphes 1 et 2 ci-avant, concernant le critère de performance relative aux améliorations institutionnelles en Annexe 2, Tableaux 1-8 relatifs à la rémunération incitative de performance,

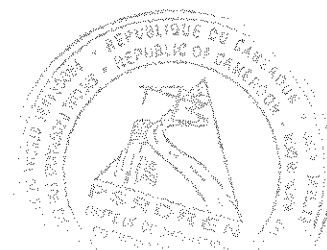
- (a) Si le niveau de performance du Prestataire pour une année donnée est inférieur à la norme technique correspondant au niveau « Médiocre », la valeur attribuée pour le critère sera zéro
- (b) Aux fins de clarté, il est donc convenu qu'il n'y a que trois valeurs de critère possibles : 0, 2, et 5 ; et
- (c) chacun des documents ou plans dont la liste figure en regard d'un critère de performance donné se verra attribuer la valeur stipulée pour le critère et la valeur moyenne sera calculée pour établir la valeur attribuée au critère de performance, qui sera alors arrondie au demi-point décimal (0,5) ou au nombre entier le plus proche.

4. Aux fins d'illustrer la méthode, le tableau de calcul ci-après représente le calcul du Score composite pour un Prestataire hypothétique pour quatre critères de performance et une année donnée du Marché.

**Exemple de Tableau relatif à la rémunération incitative de performance**

Critère de Performance		Unité	Valeurs de Critère				
			Pondération				
			Excellent	Très Bon	Bon	Médiocre	Insuffisant
1.	ex. Réduction de consommation d'Electricité [% réduction en kWh consommés par rapport à l'Année de Base]	0.30	65	55	50	40	30
2.	[Critère 2] [ ]	0.25	20	19	17	16	15
3.	[Critère 3] [ ]	0.15	30	25	20	15	10
4.	[Critère ~] [ ]	0.30	90	85	80	75	70

Le tableau ci-après indique la procédure de calcul du « Score composite », dans le cas où, à la fin de



l'année, les performances du Prestataire sont les suivantes :

1.	[ex. consommation d'électricité]	57
2.	[Critère 2]	22
3.	[Critère 3]	29
4.	[Critère 4]	69





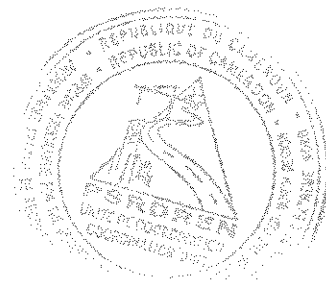
## Annexe -Tableaux relatifs à la rémunération incitative de performance

Tableau 1  
Obligations de performance  
Année [1]

Services				Valeurs du Critère				
Ref Annexe	Critère de Performance	Unités	Pondération	Excellent 5	Très bon 4	Bon 3	Médiocre 2	Insuffisant 1
	[Préparation de Plans et Programmes <sup>1</sup> ]	Qualité et ponctualité	[0.45]	Réalisé à temps sans nécessité de révision en substance du document	SO	SO	Réalisé à temps mais après révision en substance du document	SO
	[Gestion de l'énergie]	% réduction en kWh d'électricité par unité produite par rapport à l'Année de Base	[0.25]	4	3.5	3	2.5	2
	[Informatisation de la facturation et du système de recouvrement]	Nombre de jours suivant la Date de Démarrage pour la mise en place de l'informatisation de la facturation et du recouvrement	[0.30]	140	150	160	170	180

[Remarque : Le tableau est seulement à but d'exemple]

(1) Concernant les Plans et Programmes, chacun des plans et programmes dont la liste figure en Section [•] se verra attribuer le score de 5 (Excellent), ou 2 (Médiocre) ou (0) et la moyenne des scores attribués à tous les plans et programmes sera multipliée par la pondération du critère. La valeur moyenne sera arrondie au nombre entier ou au demi-point le plus proche.



## ANNEXE H – Code de Conduite pour le personnel du Prestataire de Services

### Formulaire de Code de Conduite (ES) pour le Personnel du Prestataire

*[Note à l'intention du Maître d'Ouvrage : modifier le texte en italiques dans les points numérotés ci-dessous, afin de désigner les documents adéquats]*

**Note pour le Maître d'Ouvrage:**

*Les exigences minimum suivantes ne doivent pas être modifiées. Le Maître d'Ouvrage peut ajouter des exigences pour tenir compte de problèmes identifiés, informés par une évaluation environnementale et sociale.*

*Les types de problèmes identifiés peuvent inclure des risques associés à des facteurs comme: les flux de main d'œuvre, les maladies transmissibles, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), le Harcèlement Sexuel (HS), etc..*

*Supprimer le présent encadré avant de finaliser les documents d'appel d'offres.*

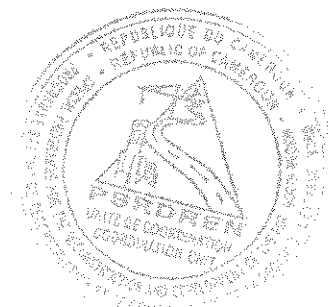
**Note pour le Soumissionnaire:**

Le contenu minimum du Code de Conduite tel que préparé par le Maître d'Ouvrage ne devra pas être modifié substantiellement. Cependant, le Soumissionnaire peut ajouter des exigences si nécessaires, y compris pour prendre en compte des problèmes/risques spécifiques au Marché.

Le Soumissionnaire devra apposer ses initiales et soumettre le formulaire de Code de Conduite faisant partie de son Offre.

### CODE DE CONDUITE POUR LE PERSONNEL du PRESTATAIRE

Nous sommes le Prestataire *[insérer le nom de l'Prestataire]*. Nous avons signé un marché avec *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]* pour *[insérer la description des travaux]*. Ces travaux seront exécutés à *[insérer le site ou autres lieux où les travaux seront exécutés]*. Notre marché exige que mettions en œuvre des mesures pour prévenir les risques environnementaux et sociaux liés à ces travaux, y compris les risques d'exploitation, abus et harcèlement sexuels.



Ce Code de Conduite fait partie de nos mesures pour tenir compte des risques environnementaux et sociaux liés aux travaux. Cela s'applique à tous nos personnels, ouvriers et autres employés sur le site des travaux ou autres lieux où les travaux sont exécutés. Cela s'applique également au personnel de chacun de nos sous-traitants et tout autre personnel nous accompagnant dans l'exécution de travaux. Il est fait référence à toutes ces personnes comme étant « **Le Personnel du Prestataire** » et qui sont soumises à ce Code de Conduite.

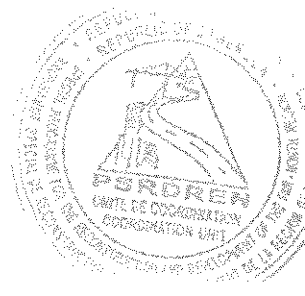
Ce Code de Conduite identifie le comportement que nous exigeons du Personnel du Prestataire.

Notre lieu de travail est un environnement où tous comportements dangereux, abusifs ou violents ne seront pas tolérés et où toutes les personnes doivent se sentir autorisées à signaler tous problèmes ou préoccupations sans craindre de représailles.

### CONDUITE EXIGEE

Le Personnel du Prestataire doit:

1. s'acquitter de ses tâches d'une manière compétente et diligente;
2. se conformer au Code de Conduite et à toutes les lois applicables, aux règlements et autres exigences y compris les exigences pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être du personnel du Prestataire et toutes autres personnes ;
3. maintenir un environnement de travail sécurisé incluant de:
  - a. s'assurer que les lieux de travail, machines, équipement et processus de fabrication soient sécurisés et sans risques pour la santé;
  - b. porter les équipements de protection du personnel requis;
  - c. appliquer les mesures appropriées relatives aux substances et agents chimiques, physiques et biologiques ; et
  - d. suivre les procédures applicables de sécurité dans les opérations.
4. signaler les situations de travail qu'il/elle ne croit pas sûres ou saines et se retirer d'une situation de travail qui, selon lui/elle, présente raisonnablement un danger imminent et grave pour sa vie ou sa santé;
5. traiter les autres personnes avec respect et ne pas discriminer des groupes spécifiques tels que les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants ou les enfants;
6. ne pas se livrer à des activités de Harcèlement Sexuel, ce qui signifie des avances sexuelles importunes, des demandes de faveurs sexuelles et d'autres comportements verbaux ou physiques à connotation sexuelle à l'égard du personnel de l'Entrepreneur ou du Maître d'Ouvrage;
7. ne pas se livrer à des activités d'Exploitation Sexuelle, signifiant le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne;



8. ne pas se livrer à des Abus Sexuels, ce qui signifie l'intrusion physique ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives;
9. ne pas se livrer à une quelconque forme d'activité sexuelle avec toute personne de moins de 18 ans, sauf dans le cas d'un mariage préexistant;
10. suivre des cours de formation pertinents qui seront dispensés concernant les aspects environnementaux et sociaux du Marché, y compris sur les questions de santé et de sécurité, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS).

## FAIRE PART DE PREOCCUPATIONS

Si une personne constate un comportement qui, selon elle, peut représenter une violation du présent Code de conduite, ou qui la préoccupe de toute autre manière, elle devrait en faire part dans les meilleurs délais. Cela peut être fait de l'une ou l'autre des façons suivantes:

1. Contacter *[insérer le nom de l'expert social du Prestataire ayant une expérience pertinente dans le traitement de la violence sexiste, ou si cette personne n'est pas requise en vertu du Marché, une autre personne désignée par le Prestataire pour traiter ces questions]* par écrit à cette adresse [ ] ou par téléphone à [ ] ou en personne à [ ]; ou
2. Appeler [ ] la hotline du Prestataire *(le cas échéant)* et laisser un message.

L'identité de la personne restera confidentielle, à moins que le signalement d'allégations ne soit prescrit par la législation du pays. Des plaintes ou des allégations anonymes peuvent également être soumises et seront examinées de toute façon. Nous prenons au sérieux tous les rapports d'inconduite possible et nous enquêtons et prendrons les mesures appropriées. Nous fournirons des références de prestataires de services susceptibles d'aider la personne qui a vécu l'incident allégué, le cas échéant.

Il n'y aura pas de représailles contre une personne qui, de bonne foi, signale une préoccupation relative à tout comportement interdit par le présent Code de conduite. De telles représailles constitueraient une violation de ce Code de Conduite.

## CONSEQUENCES DE VIOLATION DU CODE DE CONDUITE

Toute violation de ce Code de conduite par le personnel du Prestataire peut entraîner de graves conséquences, allant jusqu'au licenciement et le référé éventuel aux autorités judiciaires.

### POUR LE PERSONNEL de L'PRESTATAIRE:

J'ai reçu un exemplaire de ce Code de conduite rédigé dans une langue que je comprends. Je comprends que si j'ai des questions au sujet de ce Code de conduite, je peux contacter *[insérer le nom de la personne-ressource du Prestataire ayant une expérience pertinente]* afin de demander une explication.

Nom du personnel du Prestataire : [insérer le nom]



Signature :

Date: (jour, mois, année) :

Contre-signature du représentant autorisé du Prestataire :

Signature :

Date: (jour, mois, année) :

**Pièce Jointe 1: Comportements constituant Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et comportements constituant Harcèlement Sexuel (HS)**



**PIECE JOINTE 1 AU FORMULAIRE DE CODE DE CONDUITE**  
**COMPORTEMENTS CONSTITUANT EXPLOITATION ET ABUS SEXUEL (EAS) ET**  
**HARCÈLEMENT SEXUEL (HS)**

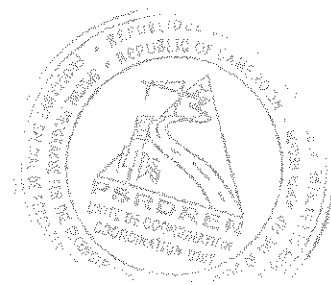
La liste non exhaustive suivante vise à illustrer les types de comportements interdits :

**(1) Les exemples d'exploitation et d'abus sexuels comprennent, sans s'y limiter:**

- Le personnel du Prestataire indique à un membre de la communauté qu'il peut obtenir des emplois liés au chantier (p. ex. cuisine et nettoyage) en échange de rapports sexuels.
- Le personnel du Prestataire qui établit la connexion d'électricité aux ménages déclare qu'il peut connecter les ménages dirigés par des femmes au réseau en échange de rapports sexuels.
- Le personnel du Prestataire viole ou agresse sexuellement un membre de la communauté.
- Le personnel du Prestataire refuse à une personne l'accès au site à moins qu'elle li accorde une faveur sexuelle.
- Le personnel d'un Prestataire indique à une personne qui demande un emploi en vertu du contrat qu'elle ne l'embauchera que si elle a des relations sexuelles avec lui.

**(2) Exemples de harcèlement sexuel dans un contexte de travail**

- Le personnel du Prestataire commente l'apparence du personnel d'un autre membre du personnel (de manière positive ou négative) et son attractivité sexuelle.
- Quand le personnel du Prestataire se plaint de commentaires fait par un autre membre du personnel sur son apparence, le second répond que le premier « l'a cherché » à cause de la façon dont il/elle s'habille.
- Attouchement inopportun sur le personnel du Prestataire ou du Maître d'Ouvrage par un autre personnel du Prestataire.
- Le personnel du Prestataire déclare à un autre personnel du Prestataire qu'il/elle lui obtiendrait une augmentation de salaire, ou une promotion si il/elle lui envoie des photographies de nus de lui ou d'elle-même.
- Autres.



## Section X. Formulaire de Marché

### Table des Formulaires

Modèle de Notification d'intention d'attribution .....	144
Formulaire de Divulgence des Bénéficiaires effectifs.....	148
Modèle de Lettre de notification de l'attribution du marché.....	151
Modèle d'Acte d'engagement .....	153
Garantie de bonne exécution .....	155
Garantie bancaire d'Avance.....	159



## Modèle de Notification d'intention d'attribution

*[La Notification d'intention d'attribution doit être adressée à chacun des Soumissionnaires ayant remis une offre.]*

*[Le destinataire doit être le représentant autorisé du Soumissionnaire].*

À l'attention du représentant autorisé du Soumissionnaire

Nom : *[insérer le nom du représentant autorisé du Soumissionnaire]*

Adresse : *[insérer l'adresse du représentant autorisé du Soumissionnaire]*

Téléphone/télécopie : *[insérer téléphone/télécopie du représentant autorisé du Soumissionnaire]*

Adresse courriel : *[insérer adresse courriel du représentant autorisé du Soumissionnaire]*

**[IMPORTANT :** insérer la date de transmission de la présente Notification à tous les Soumissionnaires. La Notification doit être envoyée à tous les Soumissionnaires simultanément, c'est-à-dire à la même date et dans le même temps, dans toute la mesure du possible].

**DATE D'ENVOI :** La présente Notification est envoyée par : *[courriel/télécopie]* le *[date]* (heure locale).

## Notification d'intention d'attribution

**Maître d'Ouvrage :** *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]*

**Intitulé du Marché :** *[insérer l'intitulé du Marché]*

**Pays :** *[insérer le nom du pays du Maître d'Ouvrage]*

**Prêt No./Crédit No./Don No. :** *[insérer la référence du prêt/crédit/don]*

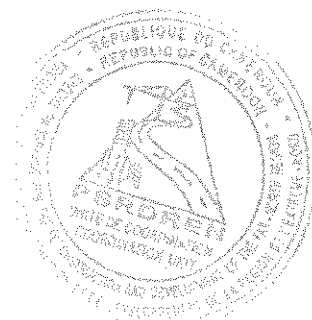
**AO No. :** *[insérer le numéro de l'appel d'offres en référence au Plan de Passation des Marchés]*

Par la présente Notification de l'intention d'attribution (la Notification) nous vous informons de notre décision d'attribuer le Marché ci-dessus. L'envoi de la Notification marque le commencement de la Période d'attente. Durant ladite période, il vous est possible de :

- a) demander un débriefing concernant l'évaluation de votre Proposition, et/ou
- b) soumettre une réclamation concernant la passation du marché, portant sur la décision d'attribuer le marché.

### 1. Soumissionnaire retenu

<b>Nom :</b>	<i>[insérer le nom du Soumissionnaire retenu]</i>
<b>Adresse :</b>	<i>[insérer l'adresse du Soumissionnaire retenu]</i>
<b>Prix du Marché :</b>	<i>[insérer le prix du Marché du Soumissionnaire retenu]</i>





2. Autres Soumissionnaires *[INSTRUCTIONS : insérer les noms de tous les Soumissionnaires ayant remis une Offre. Lorsque le prix de l'offre a été évalué, indiquez le prix évalué de chaque Offre, ainsi que le prix de chaque Offre tel que lu en séance d'ouverture.]*

Nom du Soumissionnaire	Prix de l'Offre	Prix évalué de l'Offre (si applicable)
<i>[insérer le nom]</i>	<i>[Prix de l'Offre]</i>	<i>[Prix évalué de l'Offre]</i>
<i>[insérer le nom]</i>	<i>[Prix de l'Offre]</i>	<i>[Prix évalué de l'Offre]</i>
<i>[insérer le nom]</i>	<i>[Prix de l'Offre]</i>	<i>[Prix évalué de l'Offre]</i>
<i>[insérer le nom]</i>	<i>[Prix de l'Offre]</i>	<i>[Prix évalué de l'Offre]</i>
<i>[insérer le nom]</i>	<i>[Prix de l'Offre]</i>	<i>[Prix évalué de l'Offre]</i>

3. Motif(s) pour le(s)quel(s) votre Offre n'a pas été retenue

*[INSTRUCTIONS : indiquer le(s) motif(s) pour le(s)quell(s) l'Offre du Soumissionnaire n'a pas été retenue. Ne pas fournir : (a) une comparaison point par point avec une Offre concurrente, ou (b) des renseignements identifiée comme confidentiels par le Soumissionnaire dans son Offre.]*

4. Comment demander un débriefing

**Date et heure limites :** l'heure et la date limite pour demander un débriefing est minuit le *[insérer la date]* (heure local).

Vous pouvez demander un débriefing concernant les résultats de l'évaluation de votre Offre. Si vous désirez demander un débriefing, votre demande écrite doit être présentée dans le délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la réception de la présente Notification d'intention d'attribution.

Indiquer l'intitulé du marché, le numéro de référence, le nom du Soumissionnaire, les détails du marché et l'adresse pour la présentation de la demande de débriefing comme suit :

**À l'attention de :**

**Nom :** *[insérer le nom complet de la personne]*

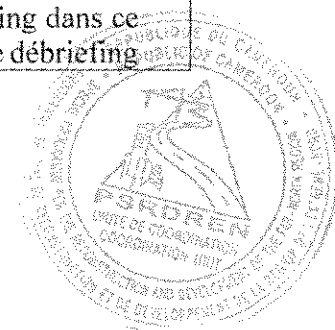
**Titre/position :** *[insérer le titre/la position]*

**Agence :** *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]*

**Adresse courriel :** *[insérer adresse courriel]*

**Télécopie :** *[insérer No télécopie] omettre si non utilisé*

Lorsqu'une demande de débriefing aura été présentée dans le délai de 3 jours ouvrables, nous accorderons le débriefing dans le délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande. Dans le cas où il ne nous serait pas possible d'accorder un débriefing dans ce délai, la période d'attente sera prorogée jusqu'à cinq (5) jours ouvrables après que le débriefing



aura eu lieu. Dans un tel cas, nous vous informerons par le moyen le plus rapide de la prolongation de la période d'attente et confirmerons la date à laquelle la période d'attente prorogée expirera.

Le débriefing peut être par écrit, par téléphone, vidéo-conférence ou en personne. Nous vous informerons par écrit et dans les meilleurs délais de la manière dont le débriefing aura lieu, en confirmant la date et l'heure.

Lorsque la date limite de demande d'un débriefing est expirée, vous pouvez cependant demander un débriefing. Dans un tel cas, nous accorderons le débriefing dès que possible, et normalement au plus tard dans le délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la publication de la notification d'attribution du Contrat.

## 5. Comment formuler une réclamation

**Date et heure limites :** l'heure et la date limite pour présenter une réclamation est minuit le *[insérer la date]* (heure locale).

Indiquer l'intitulé du marché, le numéro de référence, le nom du Soumissionnaire, les détails du marché et l'adresse pour la présentation de la demande de débriefing comme suit :

**À l'attention de :**

**Nom :** *[insérer le nom complet de la personne]*

**Titre/position :** *[insérer le titre/la position]*

**Agence :** *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]*

**Adresse courriel :** *[insérer adresse courriel]*

**Télécopie :** *[insérer No télécopie] omettre si non utilisé*

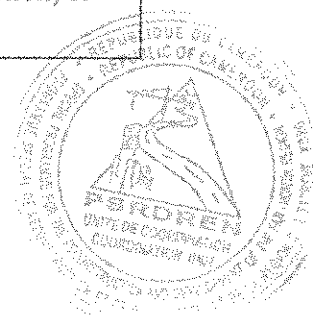
A ce stade du processus de passation du marché, vous pouvez soumettre une réclamation relative à la passation des marchés au sujet de la décision d'attribution du marché. Il n'est pas nécessaire que vous ayez demandé ou reçu un débriefing avant de présenter une réclamation. Votre réclamation doit être présentée durant la Période d'attente et reçue par nous avant l'expiration de ladite Période d'attente.

### Informations complémentaires :

Pour obtenir plus d'informations, prière vous référer aux Règles de Passation de Marchés applicables aux Emprunteurs dans le cadre de financement de projets d'investissement, en date de juillet 2016 (Règles de Passation de Marchés) (Annexe III). Il vous est demandé de lire ces documents avant de préparer et présenter votre réclamation. En outre la Recommandation de la Banque Mondiale intitulée « Comment formuler une réclamation relative à la passation des marchés » fournit des explications utiles sur le processus, ainsi qu'un modèle de lettre de réclamation.

En résumé, les quatre exigences ci-après sont essentielles :

1. Vous devez être une « partie intéressée ». Dans le cas présent, cela signifie un Soumissionnaire ayant remis une Offre dans le cadre de ce processus de sélection, et destinataire d'une Notification d'intention d'attribution.



2. La réclamation peut contester la décision d'attribution du marché exclusivement.
3. La réclamation doit être reçue avant la date et l'heure limites indiqués ci-avant.
4. Vous devez fournir dans la réclamation, tous les renseignements demandés par les Règles de Passation de Marchés (comme décrits à l'Annexe III).

#### 6. Période d'Attente

**DATE ET HEURE LIMITES :** l'heure et la date limite d'expiration de la Période d'attente est minuit le *[insérer la date]* (heure locale).

La période d'attente est de dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la présente Notification de l'intention d'attribution.

La période d'attente pourra être prorogée. Cela pourrait survenir lorsque nous ne sommes pas en mesure d'accorder un débriefing dans le délai de cinq (5) jours ouvrables prescrit. Dans un tel cas, nous vous notifierons la prorogation.

Pour toute question relative à la présente Notification, prière nous contacter.

Au nom de *[insérer le nom du Maître d'Ouvrage]* :

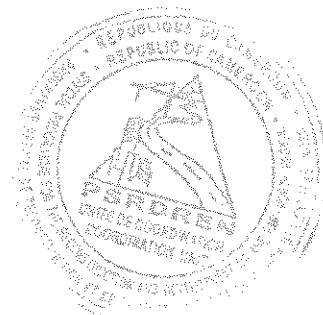
Signature : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Titre/position : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_



## Formulaire de Divulgateion des Bénéficiaires effectifs

INSTRUCTIONS AU SOUMISSIONNAIRE RETENU: SUPPRIMER CE CARTOUCHE APRES AVOIR REMPLI LE FORMULAIRE

Ce Formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs doit être rempli par le Soumissionnaire retenu. Dans le cas d'un groupement d'entreprises, le Soumissionnaire doit fournir un formulaire séparé pour chacun des partenaires. Les renseignements concernant les bénéficiaires effectifs doivent être à jour à la date de sa fourniture.

Pour les besoins de ce formulaire, un bénéficiaire effectif du Soumissionnaire est une personne morale ou physique qui possède le Soumissionnaire ou dispose du contrôle du Soumissionnaire parce qu'elle remplit une ou plusieurs des conditions ci-après :

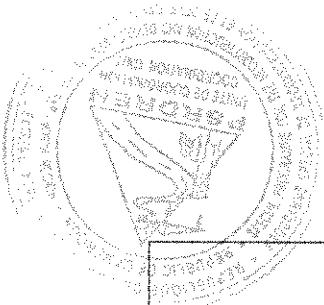
- détient directement ou indirectement 25% ou plus des actions
- détient directement ou indirectement 25% ou plus des droits de vote
- détient directement ou indirectement le pouvoir de nommer la majorité des membres du conseil d'administration ou autorité équivalente du Soumissionnaire

[insérer l'intitulé de l'appel d'offres]  
 AO No. : [insérer le numéro de l'Appel d'Offres]  
 A : [insérer le nom complet du Maître de l'Ouvrage]

En réponse à votre demande fournie dans la Lettre de Notification d'attribution du Marché en date du [insérer la date de la lettre de notification] de fournir les renseignements additionnels sur les bénéficiaires effectifs : [revenir l'option applicable et supprimer celles qui ne le sont pas]

(i) nous fournissons les renseignements sur les bénéficiaires effectifs ci-après :

Identité du propriétaire bénéficiaire effectif	(Oui / Non) détient directement ou indirectement 25% ou plus des actions	(Oui / Non) détient directement ou indirectement 25% ou plus des droits de vote	(Oui / Non) détient directement ou indirectement le pouvoir de nommer la majorité des membres du conseil d'administration ou autorité équivalente du Soumissionnaire	[insérer le nom complet, la nationalité, le pays de résidence]



OU

(ii) nous déclarons qu'il n'y a aucun bénéficiaire effectif qui remplisse l'une au moins des conditions ci-après :

- détient directement ou indirectement 25% ou plus des actions
- détient directement ou indirectement 25% ou plus des droits de vote
- détient directement ou indirectement le pouvoir de nommer la majorité des membres du conseil d'administration ou autorité équivalente du Soumissionnaire

OU

(iii) nous déclarons être dans l'incapacité d'identifier un quelconque bénéficiaire effectif qui remplisse l'une au moins des conditions ci-après :

- détient directement ou indirectement 25% ou plus des actions
- détient directement ou indirectement 25% ou plus des droits de vote
- détient directement ou indirectement le pouvoir de nommer la majorité des membres du conseil d'administration ou autorité équivalente du Soumissionnaire

**Nom du Soumissionnaire :\*** *[insérer le nom complet du Soumissionnaire]*

**Nom de la personne autorisée à signer au nom du Soumissionnaire : \*\*** *[insérer le titre/capacité complet de la personne signataire]*

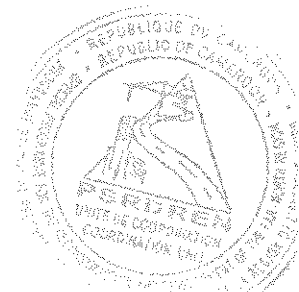
**En tant que :** *[indiquer la capacité du signataire]*

**Signature** *[insérer la signature]*

**En date du** \_\_\_\_\_ **jour de** *[Insérer la date de signature]*

\*Dans le cas d'une offre présentée par un groupement d'entreprises, indiquer le nom du groupement ou de ses partenaires, en tant que Soumissionnaire.

\*\*La personne signataire doit avoir un pouvoir donné par le Soumissionnaire, à joindre à l'offre.





## Modèle de Lettre de notification de l'attribution du marché

*[papier à en-tête du Maître d'Ouvrage]*

\_\_\_\_\_ *[date]* \_\_\_\_\_

A \_\_\_\_\_ *[nom et adresse du Soumissionnaire retenu]* \_\_\_\_\_

Sujet : \_\_\_\_\_ *[No de Notification d'Attribution de Marché]* \_\_\_\_\_

La présente a pour but de vous notifier que votre offre en date du \_\_\_\_\_ *[date]* pour l'exécution de \_\_\_\_\_ *[nom du Marché et identification]* \_\_\_\_\_ pour le montant du Marché d'une contre-valeur de \_\_\_\_\_ *[montant en chiffres et en lettres, nom de la monnaie]*, rectifié et modifié conformément aux Instructions aux soumissionnaires est acceptée par nos services.

Il vous est demandé de fournir (i) la garantie de bonne exécution dans les vingt-huit (28) jours, conformément au CCAG et (ii) les renseignements additionnels sur les propriétaires effectifs en conformité avec les DPAO- IS 45.1 dans les 8 jours, en utilisant le formulaire de garantie de bonne exécution, et le formulaire de divulgation des bénéficiaires effectifs, respectivement, de la Section X, Formulaires du marché.

**Note:** *insérer l'une des trois options suivantes*

La première doit être utilisée lorsque le Soumissionnaire n'a pas fait objection à la proposition de Conciliateur présentée dans le DAO. La seconde est utilisée lorsque le Soumissionnaire a fait objection à la proposition de Conciliateur présentée dans le DAO et a présenté une contre-proposition acceptée par le Maître d'Ouvrage. La troisième est utilisée lorsque le Soumissionnaire a fait objection à la proposition de Conciliateur présentée dans le DAO et a présenté une contre-proposition que le Maître d'Ouvrage n'accepte pas.

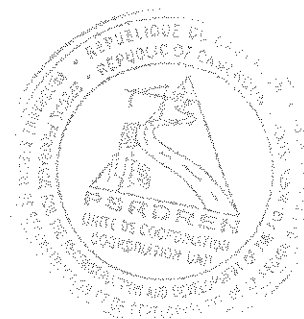
(a) Nous confirmons la désignation de *[insérer le nom proposé par le Maître d'Ouvrage dans les DPAO]* en qualité de Conciliateur

ou

(b) Nous acceptons la désignation de *[insérer le nom proposé par le Soumissionnaire]* en qualité de Conciliateur.

ou

(c) Nous n'acceptons pas la désignation de *[insérer le nom proposé par le Soumissionnaire]* en qualité de Conciliateur et, nous envoyons copie de la présente Lettre d'acceptation à *[insérer le nom de l'Autorité de désignation]*, afin de demander à *[insérer le nom]*, l'Autorité de désignation, de nommer le Conciliateur conformément aux dispositions de l'Article 47.1 des IS.

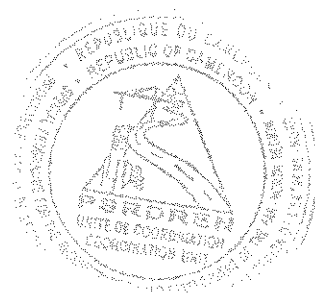


*[Signature, nom et titre du signataire habilité à signer au nom du Maître d'Ouvrage]*

Nom et Titre du Signataire: .....

Nom de l'Agence : .....

**Pièce Jointe: Acte d'Engagement**





## Modèle d'Acte d'engagement

### REMUNERATION FORFAITAIRE

Le présent MARCHÉ (intitulé ci-après le "Marché") est passé le [jour] jour du [mois] de [année], entre, d'une part, [nom du Maître d'Ouvrage] (ci-après appelé le Maître d'Ouvrage) et, d'autre part, [nom du Prestataire] (ci-après appelé le "Prestataire").

[Note: Si le Prestataire est constitué de plusieurs entités, le texte ci-dessus doit être modifié en partie comme suit: "... (ci-après appelé le "Maître d'Ouvrage") et, d'autre part, un groupement constitué des sociétés suivantes, dont chacune d'entre elles sera conjointement et solidairement responsable à l'égard du Maître d'Ouvrage pour l'exécution de toutes les obligations contractuelles, à savoir [nom du Maître d'Ouvrage] et [nom du Prestataire] (ci-après appelés "le Prestataire")."]<sup>1</sup>

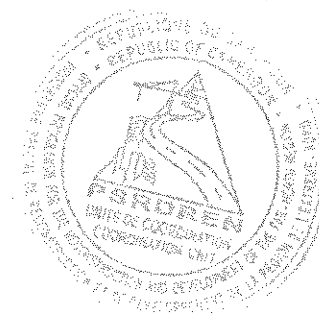
#### ATTENDU QUE

- (a) le Maître d'Ouvrage a demandé au Prestataire de fournir certaines Services de services définies dans les Conditions générales jointes au présent Marché (ci-après intitulées les "Services");
- (b) Le Prestataire, ayant démontré au Maître d'Ouvrage qu'il a l'expertise professionnelle, le personnel et les ressources techniques requises, a convenu d'exécuter les Services conformément aux termes et conditions arrêtés au présent Marché pour le prix de .....;
- (c) le Maître d'Ouvrage a reçu [ou a sollicité] un prêt de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (appelée ci-après la "Banque") [ou un crédit de l'Association Internationale de Développement (appelée ci-après la "Association")] en vue de contribuer au financement du coût du Projet et des Services et se propose d'utiliser une partie de ce prêt [ou de ce crédit] pour régler les paiements autorisés dans le cadre du présent Marché, étant entendu (i) que les paiements effectués par la Banque [ou par l'Association] ne seront effectués qu'à la demande du Maître d'Ouvrage et sur approbation de la Banque [ou de l'Association], (ii) que ces paiements seront soumis à tous égards aux termes et conditions de l'Accord de prêt [ou de crédit], et (iii) qu'aucune partie autre que le Maître d'Ouvrage ne pourra se prévaloir des dispositions de l'Accord de prêt [ou de crédit], ni prétendre détenir une créance sur les fonds provenant du prêt [ou du crédit].

EN CONSEQUENCE, les Parties ont convenu de ce qui suit:

1. Les documents suivants, qui sont joints au présent document, seront considérés comme faisant partie intégrante du présent Marché:
  - (a) La Lettre de notification de l'attribution,
  - (b) La Soumission du Prestataire,
  - (c) Les Conditions particulières du Marché,
  - (d) Les Conditions générales du Marché,

<sup>1</sup> La texte entre crochets est facultatif; toutes les notes seront supprimées dans le texte final.



- (e) Les Spécifications,
- (f) Le Programme d'activités chiffré, et
- (g) Les Annexes suivantes:

Annexe A: Description des Services

Annexe B: Le calendrier des paiements

Annexe C: Personnel clé et Sous-traitants

Annexe D: Eléments du Prix du Marché en monnaie étrangère

Annexe E: Eléments du Prix du Marché en monnaie nationale

Annexe F: Services et installations fournis par le Maître d'Ouvrage

Annexe G : Rémunération incitative liée à la performance

Annexe H : Code de conduite pour le personnel du Prestataire

2. Les droits et obligations réciproques du Maître d'Ouvrage et du Prestataire sont ceux figurant au Marché; en particulier:
- (a) Le Prestataire fournira les Services conformément aux conditions du Marché; et
  - (b) le Maître d'Ouvrage effectuera les paiements au Prestataire conformément aux conditions du Marché.

EN FOI DE QUOI, les Parties au présent Marché ont fait signer le présent Marché en leurs noms respectifs les jour et an ci-dessus:

Pour *[le Maître d'Ouvrage]* et en son nom

---

*[Représentant Habilité]*

Pour *[Le Prestataire]* et en leur nom

---

*[Représentant Habilité]*

*[Note: Si le Prestataire représente plusieurs entités juridiques, chacune d'entre elles doit apparaître comme signataire de la façon suivante:]*

Pour et au nom de chacun des Membres du Groupement du Prestataire

*[Membre du Groupement]*

---

*[Représentant habilité]*

*[Membre du Groupement]*

---

*[Représentant Habilité]*



## Garantie de bonne exécution

### Option 1 : (Garantie Bancaire)

*[La Banque remplira ce formulaire conformément aux instructions entre crochets.]*

*[Insérer le nom de la banque et l'adresse de l'agence ou de la succursale qui délivre la garantie]*

**Bénéficiaire :** \_\_\_\_\_ *[insérer le nom et l'adresse du Maître d'Ouvrage]*

**Date :** \_\_\_\_\_ *[insérer la date]*

**NUMERO DE LA GARANTIE DE BONNE EXECUTION :** *[insérer le numéro de la Garantie bancaire de bonne exécution]*

**Garant :** *[nom et adresse de la banque d'émission sauf si indiqué sur le papier en entête]*

Nous avons été informés que \_\_\_\_\_ *[insérer le nom du Prestataire]* (ci-après dénommé « le Prestataire ») a souscrit le marché No \_\_\_\_\_ *[insérer le numéro de référence du Marché]* avec vous en vue de l'exécution de \_\_\_\_\_ *[insérer le nom du Marché et une brève description des Services]* (ci-après dénommé « le Marché »).

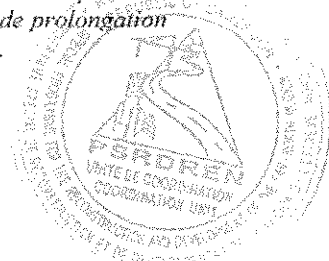
En outre, conformément aux conditions du Marché, nous reconnaissons qu'une Garantie de bonne exécution est nécessaire.

A la demande du Prestataire, nous *[insérer le nom de la Banque]* nous engageons irrévocablement à vous payer toute somme ne dépassant pas un montant total de *[insérer le montant en chiffres]* (*[insérer le montant en toutes lettres]*),<sup>2</sup> payable dans le(s) type(s) et proportions de monnaies étrangères dans lequel (lesquelles) le Marché est payable dès réception de votre première demande écrite accompagnée d'une déclaration écrite établissant que le Prestataire a contrevenu à ses obligations en vertu du Marché sans que vous ayez à prouver ou à démontrer le bien-fondé de votre demande (garantie inconditionnelle) ou de la somme y spécifiée.

La Garantie s'éteindra au plus tard le *[insérer le jour, le mois, l'année]*.<sup>3</sup> Par conséquent, toute demande de paiement en vertu de cette Garantie doit être reçue par nous à nos bureaux au plus tard à cette date.

<sup>2</sup> Le Garant (banque) insérera un montant représentant le pourcentage du Prix du Marché spécifié dans celui-ci et libellé soit dans la (les) monnaie(s) du Marché ou dans une monnaie librement convertible acceptable par Le Maître d'Ouvrage.

<sup>3</sup> Insérer la date vingt-huit jours après la Date d'achèvement prévue. Le Maître d'Ouvrage remarquera que en cas de prolongation des délais d'achèvement du Marché, il devra demander une prorogation de la Garantie au Garant. Cette demande devra être présentée par écrit avant la date d'expiration de la Garantie. Lors de la préparation de la Garantie, le Maître d'Ouvrage peut envisager d'ajouter le texte suivant à la fin de l'avant-dernier paragraphe du formulaire : « Le Garant accepte de donner une prolongation unique de la présente Garantie pour une période ne dépassant pas [six mois] [un an] en réponse à la demande écrite de prolongation de Le Maître d'Ouvrage, qui devra être présentée au Garant avant l'expiration de la Garantie ».

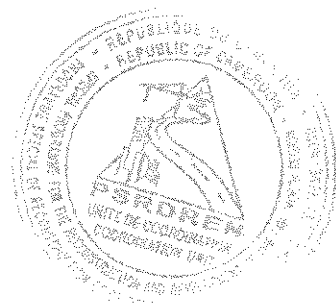


Cette Garantie est régie par les dispositions des Règles Uniformes relatives aux Garanties, Publication No 758 de la Chambre de Commerce Internationale à l'exclusion de l'alinéa 15(a) qui est exclu par la présente.

---

*[signature (s)]*

*Note : Le texte en italiques doit être retiré du document final ; il est fourni à titre indicatif en vue de faciliter la préparation du document.*



## Option 2 : (Cautionnement)

Par ce Cautionnement, *[insérer le nom et l'adresse du Prestataire]* en qualité de Principal (ci-après dénommé « Le Prestataire ») et *[insérer le nom, le titre légal et l'adresse du garant, de la société de cautionnement ou de la compagnie d'assurances]* en qualité de Garant (ci-après dénommé « Le Garant »), sont tenus et obligés envers *[insérer le nom et l'adresse du Maître d'Ouvrage]* en qualité de Créancier obligataire (ci-après dénommé « Le Maître d'Ouvrage ») pour un montant de *[insérer le montant du Cautionnement]* *[insérer le montant du Cautionnement en toutes lettres]*, dont le paiement se fera dans les types et proportions de monnaies dans lesquelles le Marché est payable, le Prestataire et le Garant s'obligeant ainsi que leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et cessionnaires, conjointement et solidairement par la présente.

CONSIDERANT que le Prestataire a souscrit un Marché avec Le Maître d'Ouvrage en date du *[insérer le jour, le mois l'année]* pour *[insérer le nom du Marché]* conformément aux plans, documents, spécifications techniques et amendements à ceux-ci lesquels dans les conditions ci énoncées y sont intégrés et sont ci-après dénommés le Marché.

EN CONSEQUENCE, la Condition de ce Cautionnement est telle que si le Prestataire exécute dûment et rapidement ledit Marché (y compris les amendements y afférents) le présent Cautionnement sera nul et non avenue ; dans le cas contraire, il restera pleinement en vigueur. Si le Prestataire contrevient au présent Marché et si il est déclaré par le Maître d'Ouvrage comme y ayant contrevenu, le Maître d'Ouvrage ayant respecté ses obligations en vertu du Marché, le Garant pourra rapidement remédier au défaut ou, rapidement :

- (1) achever le Marché conformément à ses termes et conditions ; ou
- (2) obtenir une soumission ou des soumissions de soumissionnaires qualifiés qui seront présentées au Maître d'Ouvrage en vue de compléter le Marché conformément à ses termes et conditions et, après que le Maître d'Ouvrage et le Garant aient sélectionné le soumissionnaire qualifié le moins disant, prendre les mesures afin que le Maître d'Ouvrage et le Soumissionnaire signent un Marché, et mettre à la disposition pendant que les Services progressent (même si un défaut ou une succession de défauts existe en vertu du Marché ou des Marchés d'achèvement visés par le présent paragraphe) des fonds suffisants pour payer le coût d'achèvement moins le solde du Prix du Marché ; mais sans excéder , y compris les autres coûts et dommages dont le Garant peut être responsable en vertu de la présente, le montant stipulé au premier paragraphe ci-dessus. Les termes « Solde du Prix du Marché », aux fins du présent paragraphe, signifient le montant total payable par le Maître d'Ouvrage au Prestataire en vertu du Marché moins le montant dûment payé par Le Maître d'Ouvrage au Prestataire ; ou
- (3) verser au Maître d'Ouvrage le montant requis par celui-ci afin de compléter le Marché conformément à ses termes et conditions à concurrence d'un total ne dépassant pas le montant de la présente Caution.



Le Garant ne sera pas responsable d'un montant dépassant la pénalité stipulée dans cet Cautionnement

Tout litige en vertu du présent Cautionnement doit être institué avant la fin de l'année à partir de la date de délivrance du Certificat de bonne exécution.

Aucun droit d'intenter une action ne découlera de ce Cautionnement au bénéfice ou pour l'usage de toute personne physique ou morale autre que le Maître d'Ouvrage ci nommé ou ses héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et cessionnaires.

En foi de quoi, le Prestataire a apposé son sceau et le Garant a fait sceller la présente par le sceau de sa société dûment attesté par la signature de son représentant légal, en ce [insérer le jour] jour de [insérer le mois] [insérer l'année].

SIGNE PAR \_\_\_\_\_ au nom de \_\_\_\_\_

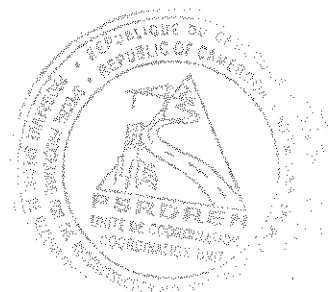
En qualité de \_\_\_\_\_

En présence de \_\_\_\_\_

SIGNE PAR \_\_\_\_\_ au nom de \_\_\_\_\_

En qualité de \_\_\_\_\_

En présence de \_\_\_\_\_



## Garantie bancaire d'Avance

*[insérer le nom de la Banque et l'adresse de la succursale ou de l'agence délivrant la garantie]*

**Bénéficiaire :** *[insérer le nom et l'adresse du Maître d'Ouvrage]*

**Date :** *[insérer la date]*

**GARANTIE DE L'AVANCE No :** *[insérer le numéro]*

**Garant :** *[nom et adresse de la banque d'émission sauf si indiqué sur le papier en entête]*

Nous avons été informés que *[insérer le nom du Prestataire]* (ci-après dénommé « le Prestataire ») a souscrit le Marché No *[insérer le numéro de référence du Marché]* en date du *[insérer la date]* avec vous en vue de l'exécution de *[insérer le nom du Marché et une brève description des Services]* (ci-dessous dénommé « Le Marché »).

En outre, nous comprenons que, conformément aux dispositions du Marché, une Avance doit être *[insérer le montant en chiffres]* () *[insérer le montant en toutes lettres]* versée contre une garantie d'Avance pour le ou les montants stipulé(s) ci-dessous.

A la demande du Prestataire, nous *[insérer le nom de la Banque]* nous engageons irrévocablement à vous payer tout montant ou montants ne dépassant pas un total de *[insérer le montant en chiffres]* (*[insérer le montant en toutes lettres]*<sup>1</sup>) dès réception par nous de votre première demande écrite accompagnée d'une déclaration écrite établissant que le Prestataire a contrevenu à ses obligations en vertu du Marché étant donné que le Prestataire a utilisé l'Avance à des fins autres que les coûts de mobilisation requis par les Services.

- (a) a utilisé l'avance à d'autres fins que les prestations faisant l'objet du Marché ; ou bien
- (b) n'a pas remboursé l'avance dans les conditions spécifiées au Marché, spécifiant le montant non remboursé par le Donneur d'ordre.

Toute demande au titre de la présente garantie doit être accompagnée par une attestation provenant de la banque du Bénéficiaire indiquant que l'avance mentionnée ci-dessus a été créditée au compte bancaire du Donneur d'offre portant le numéro *[insérer le numéro]* à *[nom et adresse de la banque]*.

Le montant maximum de la Garantie sera progressivement réduit par déductions des montants correspondant au remboursement de l'Avance par le Prestataire, comme attesté par les relevés bancaires intermédiaires ou par les certificats de paiement qui nous seront présentés. Cette Garantie

<sup>1</sup> Le Garant insérera un montant représentant le montant de l'Avance et libellé soit dans la (les) monnaie(s) de l'Avance stipulée(s) dans le Marché ou dans une monnaie librement convertible acceptée par Le Maître d'Ouvrage.



s'éteindra, à la première des deux dates suivantes : soit, au plus tard, dès réception par nous d'une copie du Certificat de paiement intérimaire indiquant que quatre-vingt (90) pour cent du Prix du Marché a fait l'objet de certificats de paiements, ou le *[insérer le jour, mois année]*.<sup>2</sup> Par conséquent, toute demande de paiement en vertu de la présente Garantie doit être reçue par nous à nos bureaux au plus tard à cette date.

Cette garantie est régie par les dispositions des Règles Uniformes relatives aux Garanties (URDG) 2010 Revision, Publication 758 de la Chambre de Commerce Internationale à l'exclusion de l'alinéa 15(a) qui est exclu par la présente.

\_\_\_\_\_  
*[Signature(s)]*

*Note : Le texte en italiques doit être retiré du document final ; il est fourni à titre indicatif en vue de faciliter la préparation du document.*

<sup>2</sup> Insérer la date correspondant à la Date d'achèvement prévue. Le Maître d'Ouvrage remarquera que, dans l'hypothèse d'un report de la Date d'achèvement prévue du Marché, il devra demander une prorogation de la Garantie au Garant. La demande devra être présentée par écrit avant la date d'expiration figurant dans la Garantie. En préparant la Garantie, le Maître d'Ouvrage peut envisager d'ajouter le texte suivant à la fin de l'avant dernier paragraphe du texte du Formulaire : « Nous acceptons une prorogation unique de cette Garantie pour une période ne dépassant pas [six mois] [un an], en réponse à la demande écrite d'une prorogation présentée par Le Maître d'Ouvrage ; cette demande devra nous être présentée avant l'expiration de la Garantie ».





*Liste des banques et compagnies d'assurance agréées et habilitées par le MINFI à émettre des cautions dans le cadre des marchés publics*

**I- BANQUES**

1. Access Bank Cameroon BP 6000 Yaoundé
2. Afriland First Bank (AFB) BP 11834 Yaoundé;
3. Banco Nacional De Guinea Ecuatorial (BANGE) BP.34.692
4. Banque Atlantique du Cameroun (BACM) BP 2933 Douala ;
5. Banque Camerounaise des Petites et Moyennes Entreprises (BC-PME) BP 12962 Yaoundé ;
6. Banque Gabonaise pour le Financement Internationale (BGFI BANK) BP 600 Douala ;
7. Banque Internationale du Cameroun pour l'Epargne et le Crédit (BICEC) BP 1925 Douala ;
8. Citi Bank Cameroun BP 4571 Douala;
9. Commercial Bank - Cameroon (CBC) BP 4004 Douala;
10. Crédit Communautaire d'Afrique Bank (CCA-BANK) BP 6578 Yaoundé ;
11. Ecobank Cameroon (ECOBANK) BP 582 Douala;
12. INTERNATIONAL Financial Credit Bank (NFC-BANK) BP 6578 Yaoundé;
13. Société Commerciale de Banques-Cameroun (SCB-CAMEROUN) BP 300 Douala ;
14. Société Générale Cameroun (SGC) BP 4042 Douala ;
15. Standard Chartered Bank Cameroon (SCBC) BP 1724 Douala;
16. Union Bank of Cameroon (UBC) BP 15569 Douala;
17. la Regionale d'Epargne et de Credit SA BP 15170 Douala Cameroun.
18. United Bank for Africa (UBA) BP 2088 Douala;

**B. COMPAGNIES D'ASSURANCES**

19. Activa Assurances BP 12970 Douala;
20. AREA Assurances BP 15584 Douala ;
21. Atlantic Assurances S.A BP 3073 Douala ;
22. Chanas Assurances S.A BP 109 Douala ;
23. CPA /SA BP 54 Douala ;
24. NSIA Assurance S.A BP 2759 Douala ;
25. PRO ASSUR BP 5963 Douala ;
26. Prudential Beneficial General Insurance S.A BP 2328 Douala;
27. ROYAL ONYX Insurance Cie BP 12230 Douala ;
28. SAAR S.A BP 1011 Douala ;
29. SANLAM Assurances Cameroun BP 12125 Douala ;
30. Zenith Insurance BP 1540 Douala.

