

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 Proiet : *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: *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-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 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-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, 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, djerem2002@yahoo.fr**

L'enveloppe des offres doit avoir la mention :

« 001/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

Le Coordonnateur
du Programme Spécial de Reconstruction et de
Développement de la Région d'Extrême-Nord
Alhadj Maysa Mawou

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix- Travail- Patrie

MINISTERE 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: *004* /AO/MINEPAT/PSRDREN/PACRI-MDK/UGP/CSPM/SPM/2026

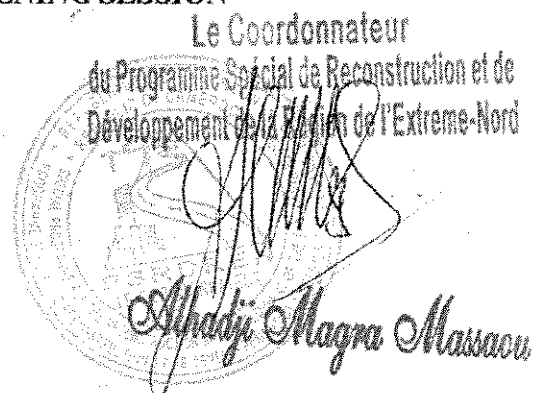
Issued on : 02 JAN 2026

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 FEV 2026 at 1 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 FEV 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 Massau