



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015



AVIS D'APPEL PUBLIC A MANIFESTATION D'INTERET

RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR LA REALISATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES ENTITEES REGULEES, DES ACP ET DES CONSOMMATEURS

AMI No PI_DMP_47274 du **07 OCT 2019**

1. Le présent avis à manifestation d'intérêt fait suite à l'avis général de passation des marchés paru dans le journal "La Nation" dans sa parution du 15 janvier 2019 et sur le site Web de l'ARCEP BENIN.
2. L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) a inscrit dans son Budget Exercice 2019, des ressources et a l'intention d'utiliser une partie de ces ressources pour effectuer des paiements au titre du marché relatif au **recrutement d'un cabinet pour la réalisation de l'enquête de satisfaction des entités régulées, des ACP et des consommateurs des Communications Electroniques et de la Poste (CEP)**.
3. Les services de Consultant consistent à évaluer la satisfaction des entités régulées, des associations de consommateurs partenaires (ACP) de l'ARCEP BENIN et des consommateurs des Communications Electroniques et de la Poste (CEP) pour le compte de l'année 2019. De façon spécifique, il s'agira de :

✚ Collecter et analyser les données statistiques issues de l'enquête

- **Au niveau des entités régulées (opérateurs mobile, fixe, Fournisseurs d'Accès Internet, opérateurs postaux et Fournisseurs de Service à Valeur Ajoutée) :**
 - évaluer la satisfaction par rapport à la collaboration avec l'ARCEP BENIN ;
 - évaluer la satisfaction par rapport aux prestations fournies par l'ARCEP BENIN ;



- évaluer la satisfaction par rapport aux outils de régulation mis en place par l'ARCEP BENIN (applications, procédures, logiciels, équipements, procédures, etc.) ;
 - identifier les motifs d'insatisfaction des entités régulées ;
 - proposer une méthode de calcul de la note globale de satisfaction des entités régulées (communications électroniques ; poste) à valider et calculer les indicateurs.
- **Au niveau des Associations des Consommateurs Partenaires (ACP) :**
- évaluer la satisfaction par rapport à la collaboration avec l'ARCEP BENIN ;
 - évaluer la satisfaction par rapport de la gestion des plaintes à l'ARCEP BENIN ;
 - identifier les motifs d'insatisfaction des ACP ;
 - proposer une méthode de calcul de la note globale de satisfaction des ACP à valider et calculer l'indicateur.
- **Au niveau des consommateurs des CEP :**
- évaluer la satisfaction par rapport à l'accès à l'information à l'ARCEP BENIN ;
 - évaluer la satisfaction par rapport à la gestion des plaintes à l'ARCEP BENIN ;
 - évaluer la satisfaction par rapport aux services de base (Voix, SMS, Data) ;
 - évaluer la satisfaction par rapport aux offres des opérateurs de téléphonie mobiles ;
 - évaluer la satisfaction par rapport aux services postaux ;
 - identifier les motifs d'insatisfaction des consommateurs ;
 - proposer une méthode de calcul de la note globale de satisfaction consommateurs (communications électroniques et poste) à valider et calculer l'indicateur.
- ✦ **Proposer les cahiers des charges pour la mise en place d'une plateforme pour la réalisation des enquêtes de satisfaction des entités régulées, des ACP et des consommateurs des CEP au sein de l'ARCEP BENIN.**
4. La durée d'exécution de la mission est de **trente (30) jours**.
5. Le présent avis d'appel public à manifestation d'intérêt est ouvert à tous cabinets ou consultants possédant des compétences avérées dans les domaines à aborder par l'étude et qui ne sont pas frappés par les dispositions des articles 72 et 142 de la loi



n°2017-04 du 19 octobre 2017 portant code des marchés publics en République du Bénin.

6. Les candidats intéressés sont invités à manifester leur intérêt pour les prestations décrites ci-dessus en fournissant les informations indiquant leurs expériences et capacités techniques à pouvoir exécuter lesdits services notamment : (I) nature des activités du candidat et relation avec le domaine des prestations, (II) nombre d'années d'expériences (n), (III) qualifications du candidat dans le domaine des prestations, (IV) l'organisation technique et managériale du cabinet, (V) qualifications générales et le nombre de personnels professionnels. Il est demandé aux candidats de fournir ces informations sur une quinzaine (15) de pages au maximum. Les candidats peuvent s'associer pour renforcer leurs compétences respectives. (voir tableau ci-dessous) :

Critères		Note	Pondération
I. Nature des activités du candidat et relation avec le domaine des prestations	Ce critère s'appréciera à partir des informations contenues dans le registre de commerce ou le statut du candidat notamment la collecte et l'analyse des données statistiques pour la mesure de l'expérience client.	5	5
II. Nombre d'années d'expériences (n)	n < 3 ans	2	10
	3 ≤ n < 5	5	
	5 ≤ n < 10	8	
	n ≥ 10	10	
III. Qualifications du candidat dans le domaine des prestations	Expérience générale dans le domaine similaire de la prestation notamment la réalisation de missions d'enquêtes et de mesure de satisfaction à l'aide d'une solution digitale propriétaire au profit d'au moins trois (03) opérateurs de téléphonie ou fournisseur d'accès internet (2009-2019) <i>NB : Les expériences sont prouvées par copies simples des attestations de bonne fin d'exécution, PV de réception ou contrats signés</i>	15 (à raison de 5 points par expérience)	25
	Expérience spécifique dans le domaine du développement d'applications dédiées à l'expérience	5 (A raison de 2,5 point par	

BON A LANCER

	client et management des données (Data Science ou Data Management ou Business Analytics)	<i>expérience)</i>	
	Connaissance des secteurs des communications électroniques et la poste (une expérience dans plusieurs pays de la sous-région serait un atout) <i>NB : Avoir réalisé au moins deux (02) missions ou avoir travaillé pendant au moins deux (02) ans dans le domaine</i>	5 <i>(A raison de 2,5 point par mission ou année d'expérience)</i>	
IV. Organisation technique et managériale du cabinet	Disposer de sa propre solution digitale (plateforme web et mobile) d'enquête/sondage et mesure de satisfaction client multicanal <i>NB : Faire une description des fonctionnalités globales et avantages de la solution de collecte et d'analyse de données multicanal, et de son adéquation avec la mission</i>	10	20
	Approche méthodologique	5	
	Planning d'exécution et délai de réalisation	5	
V. Qualifications générales et le nombre de personnels professionnels	Compétences techniques et expériences du Chef de mission	20	40
	BAC+5 en statistiques appliquées à l'économie, Data management, en informatique de gestion ou en gestion de projets	10	
	Expérience professionnelle minimale de (10) ans avec des références dans la réalisation des enquêtes de mesure de satisfaction client	5	
	Avoir réalisé au moins trois (03) missions de mesure de satisfaction client.	5	
	Compétences techniques et expériences de l'assistant du Chef de mission	10	
	BAC+4 en Informatique ou en gestion ou en télécommunications	4	

BON A LANCER

	Avoir au moins cinq (05) ans d'expériences	4	
	Avoir réalisé au moins deux (02) missions de mesure de satisfaction client	2	
	Compétences techniques et expérience du développeur full stack	10	
	BAC+3 en Informatique	4	
	Avoir au moins cinq (05) ans d'expériences	4	
	Avoir réalisé au moins deux (02) missions de mesure de satisfaction client	2	
	TOTAL	100	100

NB : La note minimale requise pour être présélectionné est de 70 sur 100 et le nombre de candidats présélectionnés ne saurait être inférieur à trois (03) et supérieurs à sept (07) candidats. Lorsque plusieurs cabinets obtiendraient la même note, seul le candidat qui a obtenu le point le plus élevé au niveau du critère (C) Qualifications du candidat dans le domaine des prestations, sera présélectionné.

7. Les candidats présélectionnés seront ensuite invités à présenter leurs propositions techniques et financières et un candidat sera sélectionné selon la méthode : « de sélection sur la base de la qualité technique et du montant de la proposition (sélection qualité-coût).
8. Les candidats intéressés peuvent obtenir des informations complémentaires dans la matinée de 08 heures à 12 heures 30 minutes et dans l'après-midi 15 heures à 18 heures 30 minutes à l'adresse mentionnée ci-après :

**SECRETARIAT PERMANENT DES MARCHES PUBLICS DE L'ARCEP
BENIN (SPMP) SIS AU 1^{ER} ETAGE DE L'IMMEUBLE MAERSK HOUSE
ZONE OCBN, LOT 531, 01 BP 2034 COTONOU (BENIN)
TEL: +229 21 31 01 65, FAX: +229 21 31 00 67**

9. Les manifestations d'intérêts doivent être accompagnées d'une lettre de manifestation d'intérêt dûment signée par le candidat.

BON A LANCER

10. Les candidats doivent présenter leur manifestation d'intérêt rédigée en quatre (04) exemplaires dont un (01) original et trois (03) copies dans une enveloppe fermée portant la mention :

« MANIFESTATION D'INTERET RELATIVE AU RECRUTEMENT D'UN CABINET POUR LA REALISATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES ENTITES REGULEES, DES ACP ET DES CONSOMMATEURS ».

« A N'OUVRIR QU'EN SEANCE »

11. Les manifestations d'intérêt doivent être déposées à l'adresse ci-dessus indiquée au plus tard le **07 OCT 2019** à **10 heures précises**. L'ouverture des plis aura lieu **le même jour à 10 heures 30 minutes** en séance publique dans la salle de conférence du Secrétariat Exécutif de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et de la Poste (ARCEP BENIN) en présence des soumissionnaires (ou de leurs représentants) qui désirent y participer.

Cotonou, le **07 OCT 2019**

La Personne Responsable des Marchés Publics,



[Signature]
Géoffroy Adétola ATCHOKOSI