

Section 0. Avis d'Appel d'offres

Avis d'Appel d'Offres

Objet : Sélection de prestataire pour la gestion du call center de la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE)

Référence SIGMaP : REF : S_DCC_63723

Avis n° : 26.5./22/SBEE/DG/DPAL/PRMP/CM/SP DU.25./05./2022

Société Béninoise d'Energie Electrique

1. Cet Avis d'Appel d'Offres fait suite à l'Avis Général de Passation des Marchés paru dans le journal "La Nation" n° 7929 du 11 février 2022 et sur le portail web des marchés publics le 10 février 2022.
2. La Société Béninoise d'Energie Electrique a obtenu dans le cadre de son budget des fonds, afin de financer la mise en œuvre de ses activités, et à l'intention d'utiliser une partie de ces fonds pour effectuer des paiements au titre du Marché relatif à la **sélection de prestataire pour la gestion du call center de la Société Béninoise d'Energie Electrique (SBEE)**.
3. La Société Béninoise d'Energie Electrique sollicite des offres sous pli fermé de la part de candidats éligibles et répondant aux qualifications requises pour assurer la mise en place d'un système de gestion de plaintes et de mesure de satisfaction des clients via deux numéros verts. La prestation est basée sur deux interventions à savoir : la mesure de la perception de la qualité de la distribution de l'électricité, la gestion des plaintes et la gestion des demandes d'intervention ou dépannage. L'Appel d'Offres National Ouvert est constitué en lot unique.
4. La participation à cet appel d'offres ouvert telle que définie dans la loi n° 2020-26 du 29 septembre 2020 portant code des marchés publics en République du Bénin concerne tous les candidats, remplissant les conditions définies dans le présent Dossier d'Appel d'Offres Ouvert et qui ne sont pas frappés par les dispositions des articles 61 et 121 de ladite loi.
5. Les candidats intéressés peuvent obtenir des informations auprès de la Société Béninoise d'Energie Electrique ; Monsieur Gérard TROUSSICOT, Personne Responsable des Marchés Publics, spprmpsbee@gmail.com ou secretariat_prmp@sbee.bj prendre connaissance des documents d'Appel d'Offres à l'adresse mentionnée ci-après Secrétariat de la Personne Responsable des Marchés Publics (PRMP) sis au bureau 204 de la Direction Générale de la SBEE, en face de la préfecture du Littoral, immeuble

BON A LANCER

contigu à celui de ORABANK, du lundi au vendredi de 08 heures à 12 heures et de 13 heures à 17 heures (Heure locale : GMT+1).

6. Les exigences en matière de qualification sont :

a) **Pour les anciennes entreprises, les entreprises naissantes et celles qui n'ont pas encore trois années d'existence.**

➤ **Exigences techniques et expériences :**

Le candidat doit prouver, documentation à l'appui qu'il satisfait aux exigences de capacité technique ci-après :

- Être spécialisé dans la télécommunication et/ou le télé conseil, justifié par le Registre de Commerce ou les statuts.
- Avoir réalisé au moins deux (02) marchés de déploiement et de gestion de centres d'appels au cours des trois (03) dernières années (2019, 2020 et 2021) et de l'année en cours, justifiés par les copies légalisées des attestations de bonne fin d'exécution assorties des contrats (page de garde, page de signature et pages portant le montant en copies simples) ou les procès-verbaux de réception, signés par les maîtres d'ouvrage ou leurs représentants (administration publique, sociétés ou offices d'Etat ou mixtes, représentations ou organisations internationales au Bénin), ou toutes autres personnes morales de droit privé (sociétés privées, sociétés civiles ,groupements d'intérêt économique, associations et organisations non gouvernementales).
- Avoir développé et mis en œuvre des modules de formation pour différents types d'utilisateurs avec des résultats concluants au cours des trois (03) dernières années (2019, 2020 et 2021) et de l'année en cours. A cet effet, il devra joindre les copies légalisées des attestations de bonne fin d'exécution assorties des contrats (page de garde, page de signature et pages portant le montant en copies simples) ou les procès-verbaux de réception, signés par les maîtres d'ouvrage ou leurs représentants (administration publique, sociétés ou offices d'Etat ou mixtes, représentations ou organisations internationales au Bénin), ou toutes autres personnes morales de droit privé (sociétés privées, sociétés civiles ,groupements d'intérêt économique, associations et organisations non gouvernementales).
- Avoir une expérience prouvée dans la gestion des serveurs vocaux interactifs et être capable d'assurer la communication et le transfert d'informations entre serveurs et un call center. A cet effet, il devra joindre les copies légalisées des attestations de bonne fin d'exécution assorties des contrats (page de garde, page de signature et pages portant le montant en copies simples) ou les procès-verbaux de réception, signés par les maîtres d'ouvrage ou leurs représentants (administration publique,

sociétés ou offices d'Etat ou mixtes, représentations ou organisations internationales au Bénin), ou toutes autres personnes morales de droit privé (sociétés privées, sociétés civiles, groupements d'intérêt économique, associations et organisations non gouvernementales).

- Disposer dans son personnel clé d'un ingénieur de niveau Bac+5 en Télécommunication.

➤ **Exigences financières :**

Le candidat doit fournir la preuve écrite qu'il satisfait aux exigences ci-après :

- Disposer d'avoirs liquides sous la forme de fonds propres ou de lignes de crédits à hauteur de 30% du montant de son offre, justifiés par une attestation d'une banque agréée ou ayant un correspondant au Bénin ou institutions financières installées en République du Bénin, à l'exception des institutions de microfinance.
- Fournir les états financiers (15 premières pages) des trois dernières années (2019, 2020 et 2021) présentés par un comptable employé de l'entreprise ou attestés par un membre de l'Ordre des Experts Comptables et Comptables Agréés et portant la mention DGI ; la page de certification du membre de l'OECCA du Bénin et celle portant la mention de la DGI doivent être en original ou en copie légalisée. Les soumissionnaires étrangers devront fournir les états financiers en conformité avec la législation de leur pays d'origine. Ces états financiers doivent être appuyés d'un rapport d'opinion sur la sincérité des informations de l'expert les ayant certifiés.
- Avoir un minimum de chiffres d'affaires annuel moyen des activités de services de cent trente-cinq millions (135 000 000) de francs CFA, qui correspond au total des paiements ordonnancés pour les marchés en cours ou achevés au cours des trois (03) dernières années (2019, 2020 et 2021) et de l'année en cours.

Voir le document d'Appel d'offres pour les informations détaillées.

Une visite de site est prévue pour le 09. juin 2022 dans les locaux de la Direction Générale sise à l'adresse ci-dessous.

7. Le délai de réalisation est de douze (12) mois.

8. Les paiements seront effectués mensuellement après service fait.

Les paiements seront effectués dans un délai de trente (30) jours après la réception de la facture et des documents requis (**un rapport relatant les travaux**), et dans un délai de soixante (60) jours dans le cas du dernier paiement.

BON A LANCER

9. Les candidats intéressés peuvent obtenir gratuitement un Dossier d'Appel d'Offres complet à l'adresse mentionnée ci-après : **Secrétariat de la Personne Responsable des Marchés Publics (PRMP) sis au bureau 204 de la Direction Générale de la SBEE, du lundi au vendredi de 08 heures à 12 heures et de 13 heures à 17 heures (Heure locale : GMT+1)**, à compter du ...27 mai.....2022. Le Dossier d'Appel d'Offres en version papier sera immédiatement remis aux candidats intéressés sur simple présentation de ces derniers au secrétariat de la PRMP ou adressé aux candidats à leurs frais par tout moyen d'acheminement souhaité par le soumissionnaire. Ce dossier peut aussi être remis aux candidats en version électronique sous le format PDF ou envoyé par voie électronique sous réserve des dispositions relatives à la dématérialisation.

Ce retrait est matérialisé par une fiche de décharge établie selon un modèle mis à disposition par l'ARMP.

10. Les offres sont rédigées en langue française et devront être déposées en deux (02) exemplaires physiques à savoir un (01) original et une (01) copie, ainsi qu'une (01) version électronique scannée de l'offre sur clé USB sous le format PDF le tout dans une enveloppe unique à l'adresse ci-après : **Secrétariat de la Personne Responsable des Marchés Publics (PRMP) sis au bureau 204 de la Direction Générale de la SBEE** au plus tard le21/06/2022 à 10 heures (**Heure locale : GMT+1**). Le défaut de présentation de l'offre suivant les modalités prévues ci-dessus est éliminatoire. Les offres qui ne parviendront pas aux heures et dates ci-dessus indiquées, seront purement et simplement rejetées et retournées sans être ouvertes et aux frais des soumissionnaires concernés. Les offres remises en retard ne seront pas acceptées.


11. Les offres (versions physique et électronique) seront ouvertes en présence des soumissionnaires qui souhaitent assister à l'ouverture des plis ou de leurs représentants dûment mandatés à l'adresse ci-après : **Salle 116 située au 1^{er} étage du bâtiment de la Direction Générale de la SBEE** le ..21/06/2022... à 10 heures 30 minutes (**heure locale : GMT+1**).

12. Les offres doivent comprendre une garantie de soumission d'un montant de : **Un million trois cent cinquante mille (1 350 000) francs CFA** conformément aux dispositions de l'article 68 de la loi n° 2020-26 du 29 septembre 2020 portant code des marchés publics en République du Bénin.

En ce qui concerne les micros, petites et moyennes entreprises, la garantie de l'offre peut prendre la forme d'une simple lettre de déclaration suivant le modèle prévu dans les formulaires du Dossier d'Appel d'Offres.

13. Les offres devront demeurer valides pendant une durée de **quatre-vingt-dix (90) jours** calendaires à compter de la date limite de soumission.

La Personne Responsable des Marchés Publics


Gérard TROUSSICOT

BON A LANCER

Personne Responsable des Marchés Publics de la *Société Béninoise d'Energie Electrique* sise en face de la préfecture du Littoral,
immeuble contigu à celui de ORABANK
spprmpsbee@gmail.com ou secretariat_prmp@sbee.bi