



FONAREV

Fonds national des réparations des victimes de violences
sexuelles liées aux conflits et des victimes des crimes
contre la paix et la sécurité de l'humanité

Le Directeur Général

Réf. : FONAREV/DG/ALKNN/INRG-ICAB/PM/10.12/03/2025

Avis d'Appel d'Offres National (AAON) Sans préqualification

Source de financement	: Sur fonds propres
Appel d'offres national	: AAON N°04-S/DG FONAREV/CGPMP/PF/03-2025
Intitulé du marché	: Sélection d'une agence chargée de la gestion du centre d'appel (call center) externalisé du FONAREV et du numéro vert dédié
Date de publication	: 18 mars 2025
Date de remise offres	: 21 avril 2025

1. Cet Avis d'appel d'offres fait suite au Plan de Passation des Marchés approuvé par la DGCMP en date du 17/02/ 2025 et paru sur les sites web à accès libre www.arnp-rdc.cd et www.fonarev.cd.
2. Le **FONAREV** a sollicité et obtenu du Gouvernement de la République Démocratique du Congo, des fonds, afin de financer ses activités, et a l'intention d'utiliser une partie de ces fonds pour effectuer des paiements au titre du Marché de Sélection d'une agence qui sera chargée de la gestion du centre d'appels (call center) externalisé du FONAREV et du numéro vert dédié et sollicite des offres sous pli fermé de la part de candidats éligibles et répondant aux qualifications requises pour fournir le service de Call Center.
3. La passation du Marché sera conduite par Appel d'Offres National ouvert, tel que défini dans la Loi No 10/010 du 27 avril 2010 relative aux marchés publics, à tous les candidats éligibles.
4. Les candidats intéressés peuvent obtenir des informations auprès de la Direction Générale et de la Cellule de passation des marchés du FONAREV et prendre connaissance des documents d'Appel d'offres, du lundi au vendredi de dix heure 10h00' (heure de Kinshasa) à quinze heure 15h00' (heure de Kinshasa), à l'adresse mentionnée ci-après : FONAREV, Immeuble La Référence, 4^{ème} étage, Cellule de Passation des Marchés, 3498, avenue Colonel Ebeya, Kinshasa/Gombe (Référence : Entrée de l'hôpital Général de Référence de Kinshasa, ex-Maman Yemo) ✓

Courriel : cgpmp@fonarev.cd, avec copie pour information à emeraude.sindani@fonarev.cd et dimitri.pinzi@fonarev.cd

5. Les exigences en matière de qualification sont :

a. **Exigences d'ordre administratif :**

- Statuts notariés de l'Agence ;
- Registre de Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM) du pays ou équivalent ;
- Identification Nationale harmonisée ou équivalent ;
- Joindre l'attestation valant quitus fiscal valide à la date de soumission de l'offre ;
- L'Attestation d'affiliation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, avec preuves de paiement des cotisations de trois derniers mois (janvier 2025, décembre 2024 et novembre 2024) ;


N.B : Pour les firmes étrangères, lesdits documents doivent être notariés par la représentation Diplomatique de la RDC dans le pays de provenance du candidat.

b. **Les exigences d'ordre financier :**

- Joindre à l'offre, les états financiers des exercices fiscaux de trois (3) dernières années (2024-2023-2022), certifiés par un Cabinet d'Audit/ d'Expertise Comptable ou de Commissariat aux comptes indépendant régulièrement inscrit au Tableau de l'Ordre national des experts comptables (ONEC) ou de tout autre Ordre des Experts-Comptables reconnu au plan international par l'International Federation of Accountants (IFAC) ou la Fédération internationale des experts-comptables francophones (FIDEF) (pour les candidats nationaux) pour les trois derniers exercices (2023, 2022 et 2021) ;
- Présenter un chiffre d'affaires annuel moyen des trois (3) dernières années (2024- 2023-2022), égal à au moins le montant de l'offre soumise.

c. **Les exigences d'ordre technique et expérience :**

- Avoir une expérience pertinente d'au moins cinq (5) ans dans la gestion d'assistance en lignes et les services de call center externalisés avec des entités publiques, des organisations internationales ou des Associations à but non lucratif ;
- Disposer des équipements de télécommunication adéquats pour le Call Center ;
- Avoir la capacité technique de fournir les services requis ci-dessous :
 - o Obtenir un numéro vert court gratuit dédié au FONAREV auprès du régulateur ;
 - o Gérer le Call Center du FONAREV 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
 - o Reporter au FONAREV via un système informatique le contenu de chaque appel reçu pour traitement.
- Présenter une preuve (attestations de bonne fin, procès-verbaux de réception, contrat) de réalisation d'au moins deux (2) marchés similaires réalisés à la satisfaction du client avec des organismes étatiques ou internationaux en volume et coût, au cours de cinq (5) dernières années (2024, 2023, 2022, 2021 et 2020).

6. Les candidats intéressés peuvent obtenir un dossier d'Appel d'offres à l'adresse suivante : Direction Générale du FONAREV, Immeuble La Référence, 4^{ème} étage, Cellule de Passation des Marchés, 3498, Avenue Colonel Ebeya, Kinshasa/Gombe, (référence: Entrée de l'Hôpital Général de Référence, ex- Maman Yemo), courriel : cgpmp@fonarev.cd avec copie pour information à emeraude.sindani@fonarev.cd et 

dimitri.pinzi@fonarev.cd, contre un paiement non remboursable équivalent en Francs Congolais de quatre cents dollars américains (400,00 \$ U.S). La méthode de paiement sera à la banque sur présentation de la NOTE DE PERCEPTION établie par l'ordonnateur délégué de la DGRAD en indiquant la référence AAON N°04-S/DG FONAREV/CGPMP/PF/03-2025. Le document d'Appel d'offres sera remis au candidat, sur présentation de la preuve de paiement à la banque, à l'adresse indiquée ci-haut. Ledit dossier peut être transmis tant par voie de courrier qu'en électronique.

7. Les offres devront être soumises à l'adresse du FONAREV rappelée ci-dessus au plus tard le 21/04/2025 à 14h00' (heure de Kinshasa). Les offres remises en retard ne seront pas acceptées. Les offres seront ouvertes en présence des représentants des candidats présents à l'adresse ci-dessus à 14 h 30' (heure de Kinshasa). Les offres doivent comprendre une garantie bancaire d'offre, selon le modèle type de la section 3 du présent DAO, d'un montant de 1.200 USD (mille deux cent dollars américains).

Kinshasa, le 14/03/2025

Pour le Directeur Général en mission,
Kevin NGUNGA MAKIEDI
Directeur Général Adjoint

