



ADVENTIST DEVELOPMENT
AND RELIEF AGENCY DR
CONGO
1995, Avenue des Écuries,
Derrière Ecole Américain
C/Ngaliema, Kinshasa, DR Congo.
Email : supplychain@adradrcongo.org

APPEL D'OFFRE POUR ACQUISITION D'UN NUMERO VERT POUR LA GESTION DES PLAINTES

No: **ADRA-DRC/013/SCM/2026/FY26/TDZ**

Introduction

Intitule du Marché :	ACQUISITION DES D'UNE LIGNE VERTE
Lieu de Livraison :	TSHIKAPA
Reference de l'Offre :	ADRA-DRC/002/SCM/2026/FY26/TDZ
Programme :	TUDIENZELE
Financement :	USA
Pouvoir adjudicateur :	ADRA RD Congo
Date de Publication :	06/03/2026
Date de clôture :	20 Mars 2026
Mode de Soumission :	Electronique uniquement, à l'adresse email : tenders@adradrcongo.org

Messieurs/Mesdames

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

ADRA implémente le RFSA TUDIENZELE, une initiative visant à renforcer durablement la sécurité alimentaire, nutritionnelle et économique des ménages vulnérables de la province du Kasai. Pour atteindre cet objectif ambitieux, plusieurs activités sont implémentées dans les zones de santé de Tshikapa, Kanzala, Kamonia et Kamuesha, ciblant ainsi 244 452 ménages.

Face à la complexité du projet et à la diversité des interventions, **ADRA s'engage à promouvoir l'équité et la redevabilité, garantissant une communication transparente et accessible à tous les participants.** Dans cette optique, la mise en place d'un **numéro vert** constitue un outil essentiel : il permet aux bénéficiaires d'obtenir des informations ou signaler un problème, d'exprimer leurs avis, formuler des réclamations et partager des suggestions, contribuant ainsi à l'amélioration continue des services et à une assistance de qualité.

II. OBJECTIFS

1. Favoriser l'accessibilité et l'inclusion :
 - Permettre aux bénéficiaires de contacter gratuitement ADRA (plutôt le projet TUDIENZELE).



- Assurer une communication fluide, même pour les populations les plus vulnérables et moins lettrées dont les femmes, les filles, les personnes à besoins spécifiques comme les personnes vivant avec handicap, les femmes responsables des familles, les jeunes responsables des familles, etc.
2. **Renforcer la transparence et la redevabilité**
 - Offrir un canal où les participants peuvent exprimer leurs avis et préoccupations sans craintes des représailles.
 - Répondre efficacement aux questions et réclamations pour garantir la qualité des services.
 3. **Améliorer les services et les interventions**
 - Collecter des retours directs pour ajuster et optimiser les actions menées.
 - Identifier les défis rencontrés sur le terrain et apporter des solutions adaptées et spécifiques à toutes les couches socioéconomiques des communautés ciblées.
 4. **Promouvoir la protection et la gestion des plaintes**
 - Faciliter la signalisation des abus, irrégularités ou manquements lors des interventions du projet.
 - Renforcer la confiance des bénéficiaires dans les mécanismes de suivi et d'assistance.
 5. **Faciliter l'engagement communautaire**
 - Encourager une communication proactive entre ADRA/TUDIENZELE et les participants.
 - Impliquer les communautés dans l'amélioration des initiatives.
 - Signaler toute autre activité exécutée dans le rayon du projet qui pourrait impacter négativement ou positivement les activités du projet afin que les acteurs du projet prennent les dispositions nécessaires en anticipant les événements.

III. DESCRIPTION DES BESOINS

1. **Numéro gratuit** : Le numéro vert sera accessible aux bénéficiaires directs et indirects ainsi que toute autre personne des zones de santé de Tshikapa, Kanzala, Kamonia et Kamuesha, leur permettant de contacter l'organisation gratuitement, quel que soit leur réseau de télécommunication.
2. **Langue Tshiluba et lingala** : pour une meilleure compréhension et interaction avec les populations locales.
3. **Enregistrement des appels** : entrant et sortant pour assurer la qualité du service et la traçabilité, tout en respectant les cadres légaux de protection des données et de confidentialité.
4. **Message Vocal** : Possibilité de laisser un message vocal si aucun opérateur n'est disponible.



INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

Présentation de l'offre

Les offres doivent être soumises par voie électronique sous la forme d'un seul document PDF à l'adresse indiquée ci-dessus. Les Soumissionnaires devront suivre l'ordre de présentation des documents.

1. Offre Administrative
 - a. Id. National
 - b. RCCM
 - c. Numéro Impôt
 - d. Quitus Fiscal
 - e. CNSS
 - f. Statuts de l'entreprise Notarié pour les SARL et SARL-U
2. Offre Technique
 - a. Lettre de soumission datée, signée et cachetée
 - b. Délai de Livraison
 - c. Garantie des Marchandises : qualité des marchandises, certificat de qualité ou durée en termes de temps de remplacement en cas d'anomalie constaté
 - d. 3 Reference des marchés similaires accomplis avec des ONG
 - e. Fiche Technique de chaque spéculation avec pouvoir de germination pour les semences
 - f. Certificat phytosanitaire pour les semences
 - g. Autorisation du Ministère de l'Agriculture ou de SENASEM ou Equivalent pour les semences
3. Offre Financière
 - a. Proforma, respectant l'ordre des Articles à Prix Unitaire et Total, et doit respecter le lieu de Livraison qui est les entrepôts de ADRA à TSHIKAPA
 - b. Capacité d'autofinancement à 100% ou la Garantie Bancaire
 - c. RIB
 - d. Délai de Paiement

Coût de la proposition

Les soumissionnaires seront responsables de tous les coûts associés à la préparation et à la soumission des offres. ADRA RDC ne sera en aucun cas responsable de ces coûts quel que soit l'avancement ou le résultat de la proposition.

Politique Anti-fraude et corruption d'ADRA

ADRA RDC exige, conformément aux normes du département d'Etat Américain, que les soumissionnaires, les prestataires de services, les entreprises et les consultants adhèrent aux règles d'éthique professionnelle les plus strictes lors de l'attribution et de l'exécution des contrats.

En vertu de ce principe, le Bailleur définit, aux fins de cette Clause, les expressions ci-dessous de la façon suivante :

- i. Est coupable de "corruption" quiconque offre, donne, sollicite ou accepte un quelconque avantage en vue d'influencer l'action d'un agent public au cours de l'attribution ou de l'exécution d'un marché ;
- ii. Se livre à des "manœuvres frauduleuses" quiconque déforme ou dénature des faits afin d'influencer l'attribution ou l'exécution d'un marché ;
- iii. "Pratiques collusoires" désignent toute forme d'entente entre deux ou plusieurs soumissionnaires (que l'emprunteur en ait connaissance ou non) visant à maintenir artificiellement les prix des offres à des niveaux ne correspondant pas à ceux qui résulteraient du jeu de la concurrence ;
- iv. Et "pratiques coercitives" désignent toute forme d'atteinte aux personnes ou à leurs biens ou de menaces à leur encontre afin d'influencer leur action au cours de l'attribution ou de l'exécution d'un marché.

Le Bailleur :

- Rejettera une proposition d'attribution si elle détermine que l'attributaire proposé est, directement ou par l'intermédiaire d'un agent, coupable de corruption ou s'est livré à des manœuvres frauduleuses, des pratiques collusoires ou coercitives pour l'attribution de ce marché ;
- Prendra, à l'encontre d'une firme ou d'un individu, des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion, indéfiniment ou pour une période déterminée, de toute attribution de marchés financés par le Bailleur, si le Bailleur établit à un moment quelconque, que cette firme ou cet individu se soient livrés à la corruption ou à des manœuvres frauduleuses, des pratiques collusoires ou coercitives en vue de l'obtention ou au cours de l'exécution d'un marché financé par le Bailleur ;
- Se réserve le droit de faire inclure dans les contrats financés par lui une disposition imposant aux soumissionnaires, prestataires de services, entreprises, et consultants de lui permettre d'inspecter leurs comptes et registres relatifs à l'exécution du contrat et de les faire vérifier par des auditeurs désignés par lui.

Préparation des Propositions

Langue de la Proposition



La proposition préparée par le soumissionnaire et toute la correspondance et les documents échangés entre le soumissionnaire et ADRA relatifs à la proposition seront rédigés en français. Tout autre document écrit fourni par le Soumissionnaire peut être dans une autre langue mais doit être accompagné d'une traduction française des parties pertinentes de celui-ci, auquel cas le texte français prévaudra aux fins de l'interprétation de la Proposition.

Attribution du Contrat

Critères d'attribution du Contrat

ADRA RDC se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute proposition, d'annuler le processus d'appel d'offres et de rejeter toutes les propositions à tout moment avant l'attribution du contrat, sans encourir aucune responsabilité. En conséquence, aucune responsabilité n'est assumée envers le soumissionnaire concerné et sans avoir l'obligation de l'informer des raisons qui ont poussé l'acheteur à agir.

Critère d'Evaluation

Rubrique	Critère	Mode d'évaluation	Notes	Score obtenu
1. Administratif (éliminatoire)	Id. National RCCM Conformité du dossier administratif Numéro Impôt Quitus Fiscal CNSS Statuts de l'entreprise Notarie	Oui/Non	—	—
	Respect des conditions de participation (Lettre de soumission datée, signée et scellée)	Oui/Non	—	—
2. Technique (50 %)	Conformité technique aux spécifications	Analyse des fiches techniques, normes	10	
	Délais de livraison et disponibilité (Moins de 30 jours)	Engagement écrit et plan de livraison	10	
	Expérience et références similaires dans la fourniture de ces types de produit en nombre d'année (minimum deux (2) ans) Présenter les contrats d'achat ou les accords-cadres signé de fourniture de des outils aratoires et semences avec d'autres agences humanitaires dans les zones d'action de Tudiantele.	Nombre et pertinence des références fournies	20	
	Garantie de la qualité des matériaux fournis et origine des matériaux dans le rayon du projet Tudiantele.	Conditions de garantie écrites	10	

3. Financier (40 %)	Prix global de l'offre	Comparaison avec les autres offres et l'estimation	25	
	Délai de paiement et présentation du RIB	Modalités proposées	5	
	Capacité d'autofinancement à 100% selon soit présentation d'un relevé bancaire 5 derniers mois avec présence de mouvement sur le compte et de solde positif ou soit Garantie bancaire.	Analyse des documents financiers permettant de préfinancer à l'avance	10	
4. Organisationnel & RSE (10 %)	Capacité logistique et moyens matériels	Moyens décrits (flotte, dépôts, équipements)	5	
	Engagement environnemental et social	Politique RSE, recyclabilité, emploi local	5	
TOTAL			100	

NB. L'objet de votre mail devra impérativement mentionner le numéro de l'appel d'offres. À défaut de respecter cette consigne, votre dossier ne sera pas pris en considération lors de la phase de sélection

Notification de l'attribution du marché

ADRA DRC se réserve le droit d'informer par écrit/Mail seul le soumissionnaire ayant gagné le Marché. Jusqu'à l'établissement et la signature d'un marché officiel, la notification de l'attribution tiendra lieu de contrat. Après signature du contrat, un bon de Commande reprenant les articles et le Prix tels négocié sera envoyé au Fournisseur.

4. Signature du Contrat

Le Soumissionnaire retenu doit signer, dater et renvoyer le contrat à ADRA DRC dans un délai maximal de 2 jours calendaires à compter de la réception du contrat.

POUR ADRA RD CONGO



PHILIPPE AGBOVOR

DIRECTEUR PAYS

1 ANNEXE 1 : Formulaire d'identification (à soumettre sur papier en-tête de votre société)

Les informations fournies serviront pour évaluation du fournisseur avant toute procédure de contractualisation.

Prière compléter les champs appropriés	
Nom de l'entreprise	
Adresse (Siege social)	
Site Web	
Numéros de téléphone/fax	Téléphone : Fax :
Contact principal	Nom : Numéro de téléphone : Adresse électronique :
Nombre d'employés	
Valeur du stock disponible (USD)	
Entreprise publique (oui/non)	
Nom(s) du(des) propriétaire(s) de l'entreprise	
Contact du Propriétaire	Nom : Numéro de téléphone : Adresse électronique :

Information sur les différents Produits

No	Produit	Origine	Type et caractéristiques

Informations financières

Nom de la banque	
Intitulé du Compte	
Monnaie du compte	
Numéro du Compte bancaire	
Modalités de paiement	Paiement par : <u>Chèque</u> Oui <u>Virement bancaire</u> Oui Non Non
SWIFT/BIC	
Validité de l'offre	

2 Annexe 2 : Modèle de lettre de soumission (a soumettre sur papier en-tête de votre société)

En référence à votre « demande de cotation N° du

Nous soussignés Agissant en qualité de.....

Dénommé dans ce qui suit « prestataires de service».....

Domicilié à (Adresse) BP : Tél : Email :

Et en vertu des pouvoirs qui nous sont conférés ;

Après avoir pris connaissance de le présent Appel d'offres et notamment les termes de Références et le modèle de soumission, en acceptant les conditions, nous nous engageons en tant que prestataires de service, à les exécuter conformément aux prescriptions du dossier de demande de cotation, et pour un montant global Toutes Taxes et couts y compris de USD (Dollars Américains) ;

Nous remettons, revêtue de notre signature la soumission et nous nous engageons, si notre soumission est acceptée, à fournir la prestation dans un délai de Jours.

Nous acceptons de rester liés (s) par notre soumission pendant un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date fixée pour la remise des offres. Avant la signature du marché, la présente soumission acceptée par vous vaudra engagement entre nous.

Nous acceptons que les sommes qui nous seront dues en exécution du contrat objet de la présente demande de cotation, nous soient payées en USD dollars Américains et versées au compte dont les coordonnées sont reprises ci-dessous :

Propriétaire du compte :

Titre du compte :

Numéro du compte :

Nom de la Banque :

Adresse de la banque :

Code SWIFT de la banque :

Sont annexées à la présente soumission toutes les pièces exigées dûment complétées, signées, datées et cachetées.

En foi de quoi je soumetts ici, et j'appose ma signature.

Fait en une seule copie originale A, le

(Le soumissionnaire)

Signature et cachet

Annexe 3: Modèle d'engagement relatif au code d'éthique et de la moralisation des marchés publics (à soumettre sur papier en-tête de votre société)

3

4 ENGAGEMENT DU SOUMISSIONNAIRE

Nous soussigné, ci-après dénommé « le Soumissionnaire » :

Attestons avoir pris connaissance des dispositions du présent Cahier de charge portant Code d'éthique et de moralisation dans les marchés publics et prenons solennellement l'engagement de les respecter;

Déclarons sur l'honneur n'avoir pratiqué dans le cadre du présent marché, aucune collusion avec d'autres candidats en vue de présenter des offres dont les montants seraient anormalement élevés.

Nous engageons, en notre nom propre, au nom de notre société et de nos préposés, [*Insérer, en cas de sous-traitance: « ainsi qu'au nom de nos sous-traitants »*], à nous abstenir de toute pratique liée à la corruption active et ou passive dans le cadre de ce marché.

Nous engageons personnellement et engageons notre société ainsi que nos préposés, [*Insérer, en cas de sous-traitance: « ainsi qu'au nom de nos sous-traitants »*], à communiquer par écrit à l'Autorité Contractante, et ce, en toute bonne foi:

Tout incident remettant en cause, de quelque manière que ce soit, l'exécution du présent marché ;

L'existence d'un éventuel conflit d'intérêt.

Nous engageons personnellement et engageons notre société ainsi que nos préposés, [*Insérer, en cas de sous-traitance : « ainsi qu'au nom de nos sous-traitants »*], à nous abstenir de proposer ou de donner, directement ou indirectement, des avantages en nature et ou en espèces, antérieurement ou postérieurement à la soumission de notre candidature. 6. Reconnaissons qu'en cas de manquement aux engagements ci-dessus, nous nous exposons aux sanctions prévues à l'article 150 du Code des marchés publics et des délégations de service public, ou par tous les autres textes réglementaires en République

Démocratique du Congo, ainsi qu'aux sanctions de disqualification. ou d'exclusion de toute activité en matière de marchés publics que pourrait prononcer l'Autorité de Régulation des Marchés Publics (ARMP).

Le présent engagement fait partie intégrante du marché.

Nom : *[Nom complet du 1er responsable de l'entité]* agissant au nom et pour le compte de
[Insérer l'identification de l'entreprise candidat] en qualité de *[Insérer la qualité du signataire]*.
Signé *[Signature et cachet de la personne dont le nom et la qualité figurent ci-dessus]*.

Fait à *[insérer lieu]* le *[insérer date : jour_mois_année]*

5 DECLARATION DE L'AUTORITE CONTRACTANTE (à soumettre sur papier en-tête de votre société)

6

Nous [Insérer l'identification complète de l'Autorité Contractante], ci-après désigné(e) « Autorité Contractante », représentée par [Insérer Nom, prénoms et qualité du représentant]

.....
..... avons l'obligation de mettre en œuvre les dispositions du présent cahier de charge portant Code d'éthique et de moralisation dans les marchés publics et délégations de service public sous peine de subir des sanctions prévues à cet effet.

▣ Nous engageons, en notre nom propre ainsi qu'au nom de nos préposés, représentants ou autres mandataires, à nous abstenir de toute pratique liée à la corruption active et ou passive dans le cadre du présent marché.

▣ Nous engageons et engageons nos préposés et autres représentants à déclarer dans les huit (08) jours à l'Autorité hiérarchique, toute tentative de corruption en liaison avec le marché.

▣ nous obligeons, en cas de manquement à ces engagements, à exclure nos préposés et autres représentants convaincus de pratiques de corruption, des procédures de passation des marchés publics et des délégations de service public à quelque titre que ce soit, sans préjudice des sanctions administratives et judiciaires en vigueur. Cette interdiction peut être temporaire ou définitive en fonction de la gravité du manquement.

La présente déclaration fait partie intégrante du marché de

[Insérer objet du marché].

Fait à le

Pour l'Autorité contractante,

Mr/Mme..... en qualité de

7 Annexe 4 : Formulaire des spécifications techniques proposées (à soumettre sur papier en-tête de votre société)

8

Le Soumissionnaire saisit et remplit le formulaire ci-joint tel qu'il est établi ; il ne doit pas être modifié. A la livraison, tout matériel dont les caractéristiques techniques ne sont pas conformes à celles spécifiées ci-dessous sera purement et simplement rejeté.

N°	Designation de l'Article	Spécifications techniques proposées	Image de l'Article

Date.....

Signature et cachet

Annexe 5 : EXPERIENCE ET REFERENCES SIMILAIRES DANS LA FOURNITURE DE CES TYPES DE PRODUIT

Annexer les contrats d'achat ou les accords-cadres signé de fourniture de matériaux

No	Intitulé du Marché	Période du Marché	Montant du marché	Organisation	Personnes de Références et son contact (téléphone et mail)

Date.....

Signature et cachet

