

**PROJET DE RENFORCEMENT DES CAPACITÉS D'AMÉLIORATION DE
L'INFRASTRUCTURE QUALITÉ EN HAÏTI**

TERMES DE RÉFÉRENCE

**SERVICES DE CONSULTATION POUR LA SENSIBILISATION À L'AMÉLIORATION DE
L'INFRASTRUCTURE QUALITÉ ET LA FORMATION AU SYSTÈME DE GESTION DE LA
QUALITÉ**

1. CONTEXTE

- 1.01 Haïti a une longue histoire de crises sociopolitiques et économiques récurrentes et est extrêmement vulnérable aux catastrophes naturelles, notamment aux dépressions tropicales et aux tremblements de terre. Le pays n'a pas organisé d'élections depuis 2019 et l'assassinat du Président Jovenel Moïse en 2021 suivi d'une escalade de la violence des gangs et de troubles électoraux et constitutionnels continuent d'impacter la société. Ces facteurs, combinés à une série de catastrophes telles que la famine, le choléra, les pénuries de carburant et l'effondrement économique, créent une crise profonde et complexe¹.
- 1.02 La démographie d'Haïti se caractérise par une population jeune en pleine croissance et une urbanisation rapide. Malgré un taux de mortalité infantile de 59 décès pour 1.000 naissances vivantes, la population a augmenté à un taux moyen de 1.5% par an au cours de la dernière décennie. L'âge médian de la population est de 22.7 ans, avec 12.4% de la population de moins de 5 ans et 40% de moins de 18 ans. Environ 61% de la population, soit 6,4 millions de personnes, semblent être en âge de travailler (15 à 64 ans). En Haïti, le rapport hommes-femmes est d'environ 105 hommes pour 100 femmes, ce qui est considéré comme relativement équilibré. Cependant, le taux de dépendance élevé (63.3 personnes à charge pour 100 personnes âgées de 0 à 14 ans et de 65 ans et plus) pourrait entraver les efforts de développement. De plus, selon un rapport actualisé de diagnostic pays de la Banque Mondiale (Banque Mondiale 2022) plus de la moitié de la population haïtienne a moins de 25 ans). En 2022, la Banque Mondiale a constaté qu'environ 56% de la population avait moins de 25 ans et 19% des jeunes âgés de 15 à 24 ans étaient considérés comme "NEET", c'est-à-dire ni en emploi, ni en études, ni en formation avec des taux plus élevés en zone urbaine et chez les femmes. Selon l'OIT (2019), les taux de NEET (ni en emploi, ni en études, ni en formation) chez les jeunes sont estimés à 15 % pour les garçons et 28 % pour les filles en zone rurale tandis qu'ils atteignaient 23 % pour les jeunes hommes et 43 % pour les jeunes femmes en zone urbaine.
- 1.03 La persistance de la pauvreté en Haïti est marquée par des niveaux élevés de vulnérabilité et d'inégalités. Selon le Rapport sur le développement humain (RDH) 2022 du Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), 58,5 % de la population, soit 6,3 millions de personnes, vivent dans la pauvreté avec une prévalence plus élevée dans les zones rurales. Selon l'Indice de Pauvreté Multidimensionnelle, 41.3% de la population haïtienne était affectée par la pauvreté multidimensionnelle. Parmi ceux-ci, 18.5 % vivaient dans une pauvreté multidimensionnelle extrême et 21.8 % étaient considérés comme vulnérables à la pauvreté multidimensionnelle. Le Rapport sur le développement humain 2022 indique que le niveau de vie des ménages est le principal facteur de pauvreté multidimensionnelle parmi lesquels 57% des ménages touchés, 18.5 % privés de soins de santé et 24.6 % d'éducation. Selon un rapport de la Banque mondiale de 2022, la pauvreté persiste principalement en milieu rural bien que certains quartiers urbains soient également touchés par une forte proportion de populations vulnérables. Les femmes et les personnes handicapées constituent des segments particulièrement vulnérables de la population.

¹The Guardian (consulté en novembre 2023) – Crise en Haïti: Comment en est-on arrivé là, quel est le rôle des gangs et existe-t-il un moyen de s'en sortir? <https://www.theguardian.com/world/2023>

1.04 En Haïti, les inégalités de genre représentent un obstacle significatif au développement. La persistance de ces inégalités se manifeste par un accès limité aux soins de santé, notamment la santé reproductive, aux opportunités d'emploi, à la participation politique et par la violence faite aux femmes et aux filles (sexuelle, physique, verbale et émotionnelle). En 2022, l'indice d'inégalité de genre (IIG) pour Haïti était de 0,635, selon le Rapport sur le développement humain (RDH), plaçant le pays au 163^e rang sur 189 pays dans le monde. Ce classement s'explique notamment par la très faible représentation des femmes au Parlement (seulement 2,7 % des sièges) et par un écart significatif dans les niveaux d'éducation où moins d'un tiers (27,9%) des femmes adultes atteignent le niveau secondaire comparativement à 41% des hommes. La disparité entre les hommes et les femmes dans les activités économiques est toujours un sujet préoccupant : environ 60,7% de femmes sont actives professionnellement contre environ 68,9% d'hommes. Les femmes perçoivent des salaires inférieurs à ceux des hommes et 82% d'entre elles travaillent dans le secteur informel. La féminisation de la pauvreté place également les femmes et leurs enfants dans une grande vulnérabilité. Selon un rapport de la Banque mondiale de 2023, les inégalités de genre en Haïti entraînent des déficits importants dans les politiques de gestion des risques, tant au niveau national que communautaire. Par exemple, les femmes et les filles sont plus exposées à l'exploitation et aux violences basées sur le genre après une catastrophe, que ce soit dans leur foyer, leur communauté, les abris d'urgence ou lors de la distribution de l'aide humanitaire. L'évaluation de 2023 souligne la nécessité d'intégrer une compréhension des inégalités de genre dans la perception des risques et les comportements et d'intégrer des considérations de genre appropriées dans les coutumes sociales, les institutions formelles et les politiques. De plus, des mesures de protection doivent être mises en place pour atténuer la violence à l'égard des femmes et des filles.

1.05 Au cours des cinq dernières années, Haïti a connu plusieurs catastrophes naturelles. En 2017, le pays a été touché par le cyclone Irma et en 2021 par le cyclone Laura et un séisme dévastateur de magnitude 7.2 en août. Plus récemment, les 2 et 3 juin 2023, des inondations causées par de fortes pluies ont détruit plusieurs régions, suivies quelques jours plus tard, le 6 juin, d'un séisme de magnitude 4.9. Ces catastrophes naturelles ont un impact dévastateur sur la vie et les moyens de subsistance des populations et plongent le pays dans des difficultés économiques encore plus profondes. Elles rendent difficile la création d'un espace budgétaire nécessaire pour équilibrer les programmes sociaux, répondre aux besoins de développement et améliorer les infrastructures économiques.

Infrastructure qualité en Haïti

1.06 La création du Bureau Haïtien de Normalisation (BHN) en décembre 2012 est considérée comme un effort majeur pour améliorer le climat des affaires et l'infrastructure qualité en Haïti. L'infrastructure qualité (IQ) désigne l'ensemble des normes et des structures de conformité des produits et services, facilitant, *entre autres*, le commerce et le développement des entreprises tout en protégeant les consommateurs.

1.07 Le BHN est un organisme public et technique supervisé et financé par le Ministère du Commerce et de l'Industrie. Sa mission est de fournir au gouvernement, au secteur privé et à la société civile un soutien en matière de normalisation des produits et services de qualité, de promotion des services d'évaluation de la qualité et de la conformité. Lors du lancement du BHN, un laboratoire de métrologie² a été établi. Ce laboratoire a pour objectif la vérification, l'étalonnage et/ou l'ajustement des instruments de mesure utilisés dans le commerce et l'industrie en Haïti. L'organisation est dirigée par un directeur et comprend 17 collaborateurs techniques spécialisés dans la normalisation, la métrologie industrielle, la certification et l'information.

² La métrologie est la science de la mesure, l'étude de la manière de définir et de comparer différentes quantités physiques et chimiques. Dans tous les documents, les valeurs doivent être précises et traçables et les mesures influencent, stimulent et sous-tendent bien sûr l'industrie, le commerce et la vie quotidienne.

1.08 Les responsabilités du BHN incluent :

- (a) la production, la publication et la diffusion des normes ;
- (b) la formation à leur mise en œuvre technique ;
- (c) la certification de conformité aux normes ;
- (d) la création et la gestion des signes de qualité (tels que des marques et des labels) ;
- (e) la représentation d'Haïti dans des instances nationales, régionales et internationales de normalisation ; et
- (f) l'organisation et la coordination des activités de certification et de métrologie.

1.09 En 2013, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) a organisé des sessions de formation à l'intention de plusieurs parties prenantes, y compris le personnel du BHN, des représentants du secteur privé, des entreprises, des organisations de consommateurs et du personnel universitaire. Les formations comprenaient des cours sur les « Principes et procédures d'élaboration des normes », la « Gestion des systèmes de certification – Organisation internationale de normalisation (ISO) 17065 » et la norme « ISO 9001:2008 » sur les systèmes de gestion de la qualité. Le cours sur la norme ISO 9001:2008 est fondamental pour les entreprises car il sert de base à d'autres certifications importantes comme ISO 14000 (environnement) et ISO 22000 (sécurité alimentaire) et représente un pilier essentiel pour le renforcement du système de gestion de la qualité (SGQ) du pays.

1.10 Un système de gestion de la qualité (SGQ) est un ensemble structuré de processus et de procédures visant à garantir que les produits ou services d'une organisation répondent aux exigences des clients et aux normes de qualité. Il aide à coordonner et à orienter les activités d'une organisation afin de répondre aux exigences des clients et des réglementations et d'améliorer son efficacité et son efficience de manière continue.

1.11 La formation fournie par l'ONUDI à Haïti a été de niveau élémentaire en raison des capacités limitées de l'infrastructure qualité (IQ) et du faible niveau de sensibilisation des parties prenantes. Toutefois, de nombreux participants ont trouvé la formation trop théorique et peu adaptée au contexte local, ce qui a rendu difficile l'identification des problèmes spécifiques abordés. En général, la gestion de la qualité est un domaine complexe qui demande du temps pour développer les compétences nécessaires. Le Directeur du BHN et les consultants de l'ONUDI ont mis en évidence la nécessité pour le personnel du BHN, les consultants locaux et les entreprises de bénéficier d'une formation plus approfondie et d'une expérience pratique en gestion de la qualité et des systèmes connexes.

1.12 En 2015, une évaluation des laboratoires de métrologie du Bureau Haïtien de Normalisation (BHN) a été effectuée par le « responsable technique de métrologie » de CROSQ. Le rapport de cette évaluation recommande principalement l'acquisition d'équipements supplémentaires pour renforcer la métrologie de masse et de volume au sein du laboratoire de métrologie industrielle. Ces équipements soutiendraient les activités de vérification de la Direction du contrôle de la qualité et de la protection des consommateurs, l'organe de métrologie légale en Haïti, ainsi que l'industrie haïtienne. En 2021, un besoin renouvelé d'équipements a été identifié, en plus des demandes de renforcement des capacités par la clientèle dans d'autres domaines tels que la température et le gaz de pétrole liquéfié (GPL). À ce jour, les recommandations de l'évaluation des laboratoires de métrologie du BHN de 2015 restent pertinentes tout comme le besoin de renforcement des capacités dans les domaines de vérification mentionnés.

1.13 En tenant compte des défis rencontrés et des demandes spécifiques, le BHN a exprimé le besoin d'une formation en système de gestion de la qualité (SGQ), d'équipements de métrologie, de formation en laboratoire et d'un soutien pour la surveillance du marché. Ce soutien permettrait d'améliorer les services essentiels identifiés par le BHN pour répondre aux besoins de sa clientèle. Le BHN sollicite

donc des ressources de la facilité de réserve de l'EPA et du CSME afin de l'aider à améliorer son IQ au niveau national. Le BHN demande également un soutien en matière de visibilité afin de stimuler la demande pour ses services.

CROSQ et son appui à l'Infrastructure Qualité (IQ)

1.14 CROSQ (Organisation régionale de normalisation des Caraïbes) a été créée en 2002, en vertu de l'article 67 du Traité révisé de Chaguaramas (RTC), dans le but de favoriser le développement d'une infrastructure régionale de qualité harmonisée. CROSQ est un réseau qui regroupe les 15 bureaux nationaux de normalisation des États membres de la CARICOM (dont Haïti). Il s'agit d'une organisation intergouvernementale qui a succédé au Conseil des normes du Marché commun des Caraïbes créé en 1976. Les principales fonctions du CROSQ telles que définies dans le traité comprennent :

- (a) la facilitation du développement des infrastructures de normalisation aux niveaux national et régional.
 - (b) l'assistance au développement des infrastructures de métrologie au niveau national.
 - (c) la promotion du développement et de la reconnaissance mutuelle des procédures d'évaluation de la conformité au sein des États membres et entre eux.
 - (d) la promotion d'une culture de qualité et de compétitivité au sein de la CARICOM par le biais d'informations axées sur la demande, de campagnes de sensibilisation, d'événements et de stratégies de marketing et de communication axées sur l'offre.
- 1.15 CROSQ apportera son soutien à Haïti pour atteindre ses objectifs dans le cadre du TRC, en fournissant une assistance en gestion de projet, une expertise technique et en assurant la facilitation de la mise en œuvre. Le Bureau Haïtien de Normalisation (BHN) sera le bénéficiaire et assurera la mise en œuvre de l'initiative. Le soutien fourni devrait aider le BHN à combler ses lacunes en matière de gestion de projet, en particulier dans le contexte de ce type de projet. La valeur ajoutée de cette approche repose sur l'expertise considérable de CROSQ, notamment dans la gestion et la mise en œuvre de projets, en particulier ceux financés par la Banque Caribéenne de Développement (BCD). L'Annexe 4 présente les points saillants de cet engagement. En outre, l'approche proposée présente l'avantage d'intégrer la connaissance et l'expertise de CROSQ dans les processus et procédures de la BCD ainsi que les compétences techniques et administratives du Secrétariat du CROSQ. Ces éléments combinés garantiront une mise en œuvre efficace et efficiente du projet dans les délais impartis. Comme mentionné auparavant, le Secrétariat de CROSQ a récemment joué un rôle d'assistance auprès d'autres bureaux nationaux de normalisation membres, dans le cadre d'un rôle similaire, et a mené à bien la mise en œuvre de projets qui sont présentés dans les sections pertinentes ci-dessous.
- 1.16 Outre les interventions mentionnées ci-dessus, le BHN contribue régulièrement et collabore avec les 14 autres bureaux nationaux de normalisation de la CARICOM pour apporter son expertise technique et ses décisions en matière de gouvernance dans tous les aspects du programme de travail de CROSQ, ainsi que pour les produits et services spécifiques et les politiques générales relatives à l'Initiative régionale de normalisation (IRQ).

1. OBJECTIF DE LA CONSULTATION

2.01: L'objectif de cette consultation est de renforcer les capacités nationales en matière d'infrastructure qualité (IQ) et de système de gestion de la qualité (SGQ) en Haïti en sensibilisant les principales parties prenantes et en améliorant leurs compétences techniques. Le consultant sera chargé de :

- (a) Concevoir et animer au moins deux ateliers de sensibilisation afin d'améliorer la compréhension des parties prenantes quant au rôle et à la valeur de l'IQ, y compris les services offerts par le BHN, et d'accroître leurs connaissances sur les normes relatives à l'évaluation de la conformité

des normes, à la métrologie, à l'accréditation et à l'évaluation de la conformité.

- (b) Fournir une formation, un coaching et un encadrement ciblés au personnel du BHN et aux parties prenantes sur les principes et les techniques du SGQ ainsi que sur les normes relatives à l'évaluation de la conformité - HACCP, ISO 22000, ISO 9001, ISO/IEC 17065, ISO 15189 et ISO/IEC 17025.
- (c) Intégrer une approche de Formation des Formateurs dans le programme de formation au SGQ afin de doter les participants sélectionnés d'outils pédagogiques, de compétences en matière de facilitation et de matériel réutilisable nécessaires pour dispenser de manière autonome les futures sessions de formation.
- (d) Doter le personnel du BHN et les parties prenantes des connaissances et des outils nécessaires pour soutenir la mise en œuvre du SGQ, améliorer la prestation des services, renforcer la surveillance du marché et consolider l'engagement des parties prenantes.

3. ÉTENDUE DES SERVICES

3.01 Le consultant devra accomplir les tâches suivantes:

(a) Phase de démarrage:

- Participer à une réunion de lancement avec CROSQ et BHN.
- Préparer un rapport initial décrivant la méthodologie, le plan de travail et les outils proposés pour la sensibilisation, la formation et l'évaluation.

(b) Conception et animation d'ateliers de sensibilisation :

- Collaborer avec le BHN pour identifier et inviter les parties prenantes concernées.
- Concevoir et animer deux ateliers de sensibilisation interactifs (en virtuel ou en présentiel), axés sur :
 - Les concepts et les avantages de l'Infrastructure Qualité (IQ)
 - Les normes relatives à l'évaluation de la conformité – ISO 22000, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065 et ISO 15189
 - Les services de métrologie et de certification fournis par le BHN
- Élaborer un contenu attrayant (présentations, exercices, exemples pratiques).
- Réaliser des évaluations avant et après les ateliers afin d'évaluer les connaissances acquises.
- Rédiger un rapport d'évaluation des ateliers.

(c) Formation au SGQ :

- Concevoir et dispenser une formation aux participants sur les thèmes suivants:
 - Techniques relatives aux normes de SGQ : contrôle des documents, gestion des risques, analyse des causes profondes, audit interne, amélioration continue ;
 - Aspects techniques du SGQ applicables aux normes ISO/IEC 17025 et ISO 15189 : incertitude de mesure, essais d'aptitude, validation des méthodes ;
 - Exigences en matière de certification et/ou d'accréditation conformément aux normes ISO/IEC 17065, ISO 22000, ISO 15189 et HACCP ;
 - Formation d'Auditeur principal ISO 9001 à l'intention du personnel de haut niveau sélectionné et délivrance d'un certificat de compétence aux participants ayant réussi la formation.

(d) Coaching et encadrement :

- Fournir un coaching et un encadrement ciblés au personnel sélectionné du BHN et aux parties

prenantes concernées afin de renforcer l'application pratique des principes et techniques du SGQ et des normes relatives à l'évaluation de la conformité qui ont été discutées lors des sessions de formation formelle ;

- Cet accompagnement devra être adapté aux rôles et responsabilités des participants et pourra inclure des séances structurées en tête-à-tête ou en petits groupes, des exercices pratiques et des consultations axées sur la résolution de problèmes.

(e) **Rapports et évaluation :**

- Analyser tous les résultats des évaluations a priori et posteriori ;
- Préparer et soumettre un rapport de consultation final résumant :
 - les résultats et les observations des ateliers de sensibilisation ;
 - l'impact de la formation au SGQ et les performances des participants ; et
 - les recommandations pour les activités de suivi du renforcement des capacités.

4. DURÉE

4.01 La consultation se fera sur une période de quatre (4) mois, avec une estimation de 80 jours/personne et comprendra la préparation, la prestation des services, l'encadrement et la rédaction des rapports.

5. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS ET DE PRESTATION

5.01 Le consultant travaillera de pair avec le Chargé de projet (CP) désigné qui supervisera la mise en œuvre et suivra les progrès réalisés. Le consultant devra fournir un ensemble de services au cours de la consultation conformément au plan de travail convenu comme suit :

- (a) **Rapport initial** : Dans les sept (7) jours suivant le début du contrat, le consultant devra soumettre un rapport initial. Ce rapport exposera la méthodologie proposée, le plan de travail détaillé, le calendrier de formation et les instruments d'évaluation provisoires qui seront utilisés pour les activités de sensibilisation et de formation au SGQ. Il confirmera également le contenu et la logistique proposés pour les activités.
- (b) **Ateliers de sensibilisation** : Le consultant concevra, préparera et animera deux (2) ateliers de sensibilisation d'une durée approximative de deux mois à compter du début de la consultation. Tous les supports de présentation, les documents à distribuer et les activités interactives devront être préparés à l'avance et soumis au Chargé de projet dans un format modifiable.
- (c) **Rapport d'évaluation des ateliers** : Dans les sept (7) jours suivant la fin des ateliers de sensibilisation, le consultant devra soumettre un rapport résumant les résultats obtenus. Ce rapport devra inclure une analyse des résultats des évaluations avant et après les ateliers, les principales observations, les commentaires des participants et des recommandations pour améliorer les futures initiatives de sensibilisation.
- (d) **Formation sur le SGQ** : Le consultant dispensera une formation complète sur le SGQ à l'intention du personnel du BHN et des parties prenantes concernées dans les domaines énumérés au point 3.01(c). L'objectif de la formation sur l'Auditeur principal ISO 9001 est de certifier les participants en tant qu'auditeurs compétents. L'ensemble du programme de formation au SGQ devrait être achevé au cours des deuxième et troisième mois de la consultation.
- (e) **Rapports d'évaluation de la formation au SGQ** : pour chaque volet de la formation, le consultant devra administrer et analyser des évaluations avant et après la formation. Des rapports d'évaluation résumant les acquis et les commentaires des participants seront soumis dans les sept (7) jours suivant la fin de chaque volet de la formation.

- (f) **Rapport de coaching et d'encadrement** : Dans les sept (7) jours suivant la fin des dernières sessions de coaching et d'encadrement, le consultant devra soumettre un rapport de coaching et d'encadrement comprenant :
- Un résumé des activités de coaching et d'encadrement réalisées, y compris le calendrier, l'engagement des participants et les thèmes abordés ;
 - L'identification des principales lacunes en matière de capacités qui ont été comblées et des besoins restants ;
 - Une évaluation des progrès réalisés par les participants et de leur aptitude à appliquer et à partager les connaissances acquises; et
 - Des recommandations pour un soutien technique soutenu ou des activités de suivi afin de pérenniser les améliorations.
- (g) **Rapport final de consultation** : Dans les dix (10) jours suivant la fin de toutes les activités de consultation, le consultant devra fournir un rapport final complet. Ce rapport doit résumer tous les travaux entrepris, les leçons tirées, les résultats des évaluations, les performances des participants et les recommandations pour le renforcement des capacités ou le soutien continu. Le rapport doit comporter des sections distinctes couvrant les ateliers de sensibilisation et la formation au SGQ ainsi que des annexes contenant les supports élaborés et les données d'évaluation anonymisées.
- (h) Toutes les prestations de services doivent être soumises en anglais. Si le contenu (par exemple, la formation ou les présentations) peut être fourni en français et/ou en créole haïtien, selon le cas, les versions officielles de tous les rapports et les documents soumis pour approbation et paiement doivent être en anglais.

6. QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE

6.01 Le consultant retenu devra satisfaire aux exigences minimales suivantes:

- (a) Être titulaire d'un diplôme de troisième cycle (maîtrise ou supérieur) en infrastructure qualité, ingénierie, sciences naturelles, gestion industrielle, politique commerciale, communication ou dans un domaine connexe.
- (b) Être un auditeur principal certifié en Systèmes de management de la qualité ISO 9001 (ou équivalent) et avoir une expérience avérée dans la région de CARICOM ou dans d'autres pays en développement.
- (c) Avoir au moins cinq (5) ans d'expérience dans la formation professionnelle et le renforcement des capacités dans des domaines liés aux systèmes de management de la qualité, notamment ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065, ISO 15189, ISO 22000 et HACCP. Le consultant doit démontrer sa capacité à concevoir et à dispenser des formations pour adultes à l'aide de méthodes participatives (par exemple, études de cas, exercices de groupe ou évaluations avant et après la formation). Veuillez fournir au moins trois (3) exemples de formation dispensée au cours des cinq (5) dernières années à un public technique ou professionnel.
- (d) Avoir une expérience avérée au cours des sept (7) dernières années dans la conception et la mise en œuvre de programmes de Formation des formateurs en utilisant des approches basées sur l'apprentissage des adultes et les compétences. Le consultant doit donner au moins deux (2) exemples de Formation des formateurs qu'il a dispensée à un public technique ou professionnel.
- (e) Avoir une expérience pratique avérée dans la mise en œuvre et l'audit de systèmes de management de la qualité. Veuillez fournir des détails sur au moins deux (2) missions pertinentes

réalisées au cours des sept (7) dernières années.

(f) Avoir au moins trois (3) ans d'expérience dans la conception et l'animation d'ateliers de sensibilisation, notamment sur des sujets techniques ou réglementaires. Veuillez fournir des détails sur au moins deux (2) exemples.

(g) Avoir une expérience avérée dans le coaching et l'encadrement du personnel technique ou d'équipes de management de la qualité. Veuillez fournir au moins deux (2) exemples de missions d'encadrement, y compris les objectifs, les méthodologies, le public cible et les résultats. Une expérience au sein de la CARICOM ou dans les petits États insulaires en développement (PEID) est considérée comme un atout.

Compétences

- Maîtrise écrite et orale du français et/ou du créole haïtien et de l'anglais.
- Solides compétences en matière d'analyse, de résolution de problèmes et de diagnostic.
- Excellentes compétences en matière de communication interpersonnelle et écrite.

7 SUPERVISION DU CONSULTANT

7.01 CROSQ facilitera le travail du consultant et collaborera avec les pays bénéficiaires afin de mettre à disposition toutes les études, les rapports et les données pertinents pour le projet. Le CP sera chargé d'assurer la liaison entre le CROSQ, le pays et le consultant. Le consultant devra communiquer régulièrement avec le CP et soumettre ses prestations au CROSQ conformément au plan de travail convenu.