



RÉPUBLIQUE D'HAÏTI
CENTRE DE FACILITATION DES INVESTISSEMENTS

TERMES DE RÉFÉRENCE

**POUR LA SÉLECTION D'UN CONSULTANT EN VUE DE LA CONCEPTION ET
LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET UNIQUE D'INVESTISSEMENT
ÉLECTRONIQUE EN HAÏTI.**

**PROJET D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR PRIVÉ VIA LA
PROMOTION DES INVESTISSEMENTS (HA- L1133)**

FINANCEMENT 4882/GR-HA

Janvier 2024

1. CONTEXTE

Le Centre de Facilitation des Investissements (CFI) a été créé en 2006 avec pour objectif de faciliter et de promouvoir l'investissement privé en Haïti. Il est une institution autonome fonctionnant actuellement sous la tutelle du Ministère du Commerce et de l'Industrie (MCI) avec quatre principales responsabilités : la promotion de l'investissement, la facilitation des investissements, le développement et l'exploitation d'un système d'informations économiques et commerciales (SIEC), la réalisation d'études visant à l'amélioration continue du cadre légal et réglementaire et des prestations de l'État en matière de services aux investisseurs nationaux et étrangers et aux opérateurs économiques en général.

En tant qu'agence nationale de promotion des investissements, poursuivant ses objectifs et sa stratégie de promotion des investissements, le CFI a conçu et implémenté différents programmes visant le renforcement des entreprises locales et l'accroissement de l'accès aux informations concernant les investissements.

Dans cette optique, en 2017, le CFI en partenariat avec la Banque Interaméricaine de Développement (BID) a lancé le projet de « Développement du secteur privé à travers un programme de promotion des investissements », dont le but est d'attirer et de retenir l'investissement privé. Ce programme comprend deux (2) composantes, une ciblant la promotion des investissements et l'autre le développement des capacités du secteur privé.

Grâce à ce projet, le CFI a pu jusqu'à date travaillé sur le renforcement de ses capacités institutionnelles ainsi que celles d'autres organismes publics en charge de la politique de promotion de l'investissement et du climat des affaires.

Entre Novembre 2017 et Octobre 2018, une *étude de faisabilité et d'orientation pour la mise en Œuvre d'un Guichet Unique d'Investissement (GUI)* a été réalisée par un consultant engagé par le CFI. L'objectif de cette étude était d'analyser l'environnement des affaires dans lequel opèrent les différentes parties prenantes impliquées dans le processus d'investissement en Haïti, depuis la création de l'entreprise jusqu'à l'accompagnement des formalités Post Enregistrement.

Se basant sur les expériences de certains pays ayant mis en place des Guichets uniques pour la création et la formalisation d'entreprises, cette étude a recommandé de mettre à la disposition des entrepreneurs et des investisseurs haïtiens et étrangers un outil informatique intégré et interactif comportant toutes les étapes nécessaires à l'enregistrement des sociétés et permettant d'accélérer le délai et de réduire les coûts associés, conformément à la législation haïtienne actuelle.

Dans ce contexte, le Centre de Facilitation des Investissements avec le financement de la Banque Interaméricaine de Développement (BID) souhaite recruter un consultant expérimenté pour la conception et la mise en œuvre d'un GUI électronique.

2. OBJECTIFS

Objectif général de la mission

L'objectif principal de la mission est d'accompagner le Centre de Facilitation des Investissements (CFI) dans la conception et la mise en place d'un **Guichet Unique d'Investissement (GUI)** électronique pour Haïti.

Objectifs spécifiques

- a. Actualiser l'étude de faisabilité réalisée par la firme SGS sur la conception et la mise en œuvre d'un GUI. SGS avait proposé deux options en deux phases : un GUI hybride dans un premier temps suivi d'un GUI électronique. Le CFI a pris la décision de commencer directement avec le GUI électronique. En ce sens, l'étude de faisabilité devra être actualisée en prenant cela en compte.
- b. Concevoir une solution technologique pour la mise en place du GUI électronique.
- c. Sous-contracter, sous la supervision du CFI, une firme spécialisée pour le développement de la solution technologique pour l'opérationnalisation du GUI électronique.

3. TACHES

Le consultant coordonnera et pilotera toutes les activités liées au projet :

Tâche 1- Actualisation de l'étude de faisabilité réalisée en 2019 en vue de la réalisation du projet de GUI et s'assurer que le projet est faisable sur tous les aspects (organisation, juridique, budgétaire, ressources, etc...). Pour cela le consultant réalisera les tâches suivantes :

- a. Révision de la documentation existante ;
- b. Prise de contact et engagement des acteurs du GUI comme le MCI, le MAE, le MAST, le MICT, la Banque Nationale de Crédit (BNC), la DGI, l'Office National d'Assurance-Vieillesse (ONA), l'Office d'Assurance Accidents du Travail, Maladie et Maternité (OFATMA), les Notaires, les Avocats, les Presses Nationales, etc. ;
- c. Accompagnement du CFI dans la création et la définition du rôle d'un comité de pilotage multi-institutionnels ayant pour tâche principale d'assurer la gouvernance du GUI ;
- d. Organisation d'ateliers de travail avec les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du GUI ;
- e. Inventaire des procédures existant dans toutes les administrations publiques concernées par le GUI ;
- f. Définition d'un modèle d'organisation optimale de mise en œuvre du GUI.

Tâche 2- Conception de la solution technologique pour la mise en place du GUI

Sous la base de l'étude de faisabilité, le consultant proposera au comité de pilotage une option de solution technologique considérée comme la plus performante tout en présentant ses avantages et inconvénients. En ce sens, la firme devra, tout en prenant en considération les exigences du comité de

pilotage et des différents acteurs concernés par le GUI, **rédiger un cahier des charges de la solution technique optimale à mettre en œuvre**, qui inclura de manière non exhaustive les tâches suivantes :

- Portail de recherche des noms commerciaux ;
- Plateforme d'enregistrement des entreprises ;
- Plateforme de facilitation des formalités liées à l'obtention des avantages incitatifs dans le cadre du Code des Investissements de 2002 ;
- Plateforme de traitement des demandes de services liés au fonctionnement des entreprises des investisseurs auprès des institutions publiques (DINEPA, EDH, ...) ;
- Portail de suivi par l'investisseur des formalités en cours ;
- Plateforme de Traitement des demandes et de suivi des dossiers (Back-end).

Le consultant élaborera un document technique qui définit le GUI comme un outil de cohésion et de facilitation des investissements en Haïti et comportant une définition des objectifs, des fonctionnalités, des différents intervenants et leurs rôles, des modes opératoires, la gouvernance de la plateforme, des points forts et faibles.

Le consultant devra également :

- Définir les différentes étapes ou phases du projet/GUI ainsi que les niveaux de validation nécessaires de toutes instances impliquées ;
- Organiser des ateliers d'identification des spécificités sur les fonctionnalités de la solution technologique avec les parties prenantes concernées par le GUI afin de déterminer les exigences de configuration ;
- Assurer la Coordination et le suivi des activités liées à la Conception et mise en œuvre du GUI ;
- Définir en collaborations avec le comité de pilotage des indicateurs de suivi du GUI ;
- Permettre la programmation de « Pop-up » pour des enquêtes périodiques de satisfaction des utilisateurs des services du GUI ;
- Assurer la synchronisation de la communication avec les partenaires qu'elle soit technique ou organisationnelle ;
- Élaborer des mécanismes pour l'amélioration, l'intégration du logiciel et la migration des données existantes ;
- Organiser les réunions de *Comité de Pilotage* et en assurer le secrétariat ;
- Assurer la formation de l'équipe du CFI et ses partenaires sur :
 - Le fonctionnement du système électronique
 - Le rôle de chaque partenaire
 - Le suivi de la performance du GUI.

Pour la solution technologique qui sera développée, **le consultant devra s'assurer que cet outil permette au CFI de traiter les dossiers de création d'entreprises à l'aide d'un flux de travail dématérialisé incluant les diverses parties prenantes du processus d'enregistrement.** En ce sens, il s'assurera que :

- Le développement et la personnalisation de la solution informatique correspondent aux exigences du comité de pilotage, en permettant aux officiels désignés des agences gouvernementales de traiter en ligne les dossiers de création des entreprises à travers le système informatisé.
- La mise à disposition de l'environnement d'hébergement « cloud », la gestion et la propriété du système reviennent au CFI ; Toutefois, il convient de créer des niveaux d'administration intermédiaires pour les acteurs étatiques impliqués dans le GUI ;
- Le rôle et l'implication de tous les acteurs du processus de création d'entreprise dans la conception de la solution technologique sont bien détaillés.
- Les exigences de configuration sont prises en compte de tel sorte que :
 - a) Toutes les procédures relevant de la création des entreprises soient réalisées à travers le système avec un accès des personnes désignées par le CFI et les parties prenantes pour le traitement des dossiers de demande ;
 - b) Le site du GUI ait diverses fonctionnalités dont la diffusion d'informations.
- Convenir avec le comité de pilotage les rôles et responsabilités relevant du déploiement du système, y compris l'identification des administrateurs afin qu'ils soient formés (ex. « super utilisateurs », personnel informatique, personnel s'occupant de l'examen des demandes de création d'entreprises).
- Travailler avec les parties prenantes pour élaborer des procédures de fonctionnement pour assurer une transition en douceur après l'achèvement du projet : conseils sur les normes de performance et la maintenance de tous les aspects du système, les sauvegardes, les modifications et les contrôles d'accès au système ;
- Etc...

Tâche 3- Implémentation de la solution technologique pour l'opérationnalisation du GUI

La firme de consultation recrutée devra, **au besoin**¹, sous-contracter une firme spécialisée dans le développement de logiciels et de base de données pour le développement et la mise en ligne de la solution technologique selon le cahier de charge développé par celle-ci en collaboration avec les institutions concernées par le GUI et validé par le CFI.

- Présenter la maquette de la solution technologique à partir d'Adobe XD
- Faire une mise en œuvre pilote
- Réaliser des tests d'acceptation

¹ C'est à dire si la firme n'a pas d'expertise en développement de logiciel. Toutefois, elle sera responsable du développement du logiciel.

- Rédiger les manuels y relatifs
- Assurer la surveillance globale et l'assurance de la qualité de tous les résultats
- Assister techniquement à la mise à jour pour les logiciels jusqu'au transfert intégral de l'outil au CFI
- Fournir un support à la maintenance et à l'adaptation au besoin de la solution, pendant une période de 4 mois
- Assurer le suivi en ligne des incidents, des bugs et autres défauts
- Faire le transfert de la version finale approuvée
- Assurer la formation des personnes désignées sur l'utilisation du GUI
- Assurer la formation des techniciens du CFI sur la gestion et la maintenance du GUI
- Service après mise en œuvre (ou garantie) :
 - o Proposer un certain nombre de jours pendant lequel le CFI peut consulter la firme même après la fin du contrat
 - o Rapport final mentionnant la fonctionnalité efficace, réception et acceptation du système par le CFI.

4. DUREE ET MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

a. La durée du contrat

Quinze (15) mois qui débutera après la signature du contrat et la transmission de l'ordre de démarrage.

b. Lieu d'exécution / localisation

Le contrat s'exécutera dans une modalité combinant le service à distance et en présentiel sur le territoire Haïtien.

c. Coordination et supervision

Le consultant travaillera en collaboration étroite avec la Direction de Facilitation des Opérations et la Cheffe des Opérations du CFI qui feront partie du comité de pilotage.

Le CFI mettra en place un Comité interne de suivi technique qui sera constitué des représentants de la direction de facilitation, de la Cheffe des opérations, et de l'informaticien en chef du CFI. Ce comité se réunira régulièrement avec le consultant pour discuter de l'avancement du projet, discuter des problèmes et en trouver des solutions à proposer au comité de pilotage.

Les questions liées à la gestion du contrat seront prises en charge au niveau de la Coordination de l'Unité d'Exécution du CFI.

5. PROFIL DU CONSULTANT

Expérience requise du Consultant

Qualifications Générales :

Pour assurer la mise en œuvre de ce projet, le consultant devra être une firme ou groupement de firme avec au moins dix (10) ans d'expérience générale, *experte* c'est-à-dire plus de deux (2) expériences (réalisation effective et fonctionnelle) dans la conception et la mise en place de GUI.

Qualifications Spécifiques :

- a) Dix (10) années d'expérience dans la gestion de projet ou l'assistance technique à la réalisation de de projets relatifs à la mise en place de système d'information pour des institutions gouvernementales et/ou non gouvernementales ;
- b) Avoir réalisé deux (02) mandats en Haïti ou dans un pays similaire à Haïti, c'est-à-dire un pays ayant les similarités suivantes avec Haïti : le français comme langue officielle, l'instabilité politique, faible communication/coordination entre les institutions impliquées dans la prestation de services aux investisseurs, faible gouvernance électronique², population, etc. ;
- c) Une expérience de travail en assurance et contrôle qualité pour des institutions gouvernementales ou non gouvernementales dans la mise en œuvre de projet portant sur le développement de solution technologique impliquant différentes institutions ;

Amélioration des Termes de Référence

Les tâches décrites dans les Termes de Référence devront être améliorées par le consultant à travers des commentaires pertinents, des propositions d'ajouts et/ou suppressions.

6. PERSONNEL CLE

Exigences de capacité

Composition de l'équipe et exigences de qualification des experts clés :

Un chef de projet :

- a. Avoir au moins un diplôme de Maitrise/Master II : gestion de projet, informatique, systèmes d'information ou dans une discipline connexe avec au moins dix ans d'expérience générale ;
- b. Justifier au moins deux (2) expériences de travail en tant que chef de projet ou de mission ;
- c. Justifier au moins trois (3) expériences similaires à la présente mission sur les 10 dernières années ;
- d. Avoir des connaissances en gestion de contrat, conseil en gestion des risques, assurance qualité et contrôle qualité ;
- e. Bonne connaissance dans l'analyse et la documentation des processus ;
- f. Bonne connaissance de l'environnement des Guichet Unique et électronique.

² La gouvernance électronique, ou e-gouvernance, cherche à tirer avantage des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour transformer les processus internes des organisations publiques, et rendre leur offre de services publics plus efficace et performante.

Un expert informatique

Il sera en charge du développement du cahier de charge et de *la supervision du travail pour la mise en place du GUI*. Donc, il devra pouvoir justifier :

- a. Une formation universitaire niveau de licence (baccalauréat + 4 années d'études) en informatique ou autres domaines connexes avec au moins cinq ans d'expérience générale ;
- b. Justifier au moins trois (3) expériences de travail sur les 5 dernières années dans la gestion de projet Informatique et en particulier dans le déploiement d'un système d'information ;
- c. Au moins deux (2) expériences dans le conception/réalisation de Guichets Uniques électroniques ;
- d. Bonne connaissance dans l'analyse et la documentation des structures de bases de données, des architectures de systèmes et réseaux.

Un spécialiste en management des processus

Le consultant doit avoir

- a. Bonne compréhension de l'ingénierie des processus et des solutions applicatives et logicielles ;
- b. Une bonne formation de licence (baccalauréat + 4 années d'études) dans les Systèmes d'Information avec au moins cinq ans d'expérience générale ;
- c. Au moins une expérience dans le domaine des Guichet Unique ;
- d. Une bonne aptitude dans la conduite des réunions et la collecte des données sur le terrain et rédaction de procédures (au moins 3 ans).

Tous les membres de l'équipe technique doivent maîtriser le français. La compréhension du créole ou expérience de travail en Haïti/pays similaire sera un plus.

7. EXIGENCES EN MATIERE DE RAPPORTS

Tous les documents techniques et les rapports d'activités dans le cadre de cette mission devront être rédigés en français :

- Les fichiers électroniques des rapports (version signée par les représentants de la firme) et les autres documents dans le cadre de cette mission devront être transmis dans un format Word et PDF ;
- Dates de livraison : la firme devra respecter les délais fixés dans le chronogramme des activités approuvé par le CFI ;
- Ces livrables doivent être acheminés à la directrice du CFI avec copie aux personnes suivantes :
 - Directeur des Operations de Facilitation
 - Cheffe des opérations
 - Coordonnateur de l'Unité d'Exécution du CFI

8. APPUI A FOURNIR AU CONSULTANT PAR LE CFI

Le Consultant aura accès aux informations nécessaires pour la réalisation des Services

- Le CFI partagera avec le consultant le rapport de l'étude de mise en œuvre du guichet unique pour les investisseurs en Haïti (GUI)
- Au besoin, l'équipe de projet pourra utiliser les bureaux du CFI pour la réalisation des activités avec les parties prenantes du GUI en présentiel dans le cadre de cette mission.

9. SUPERVISION DU CONTRAT

La supervision du contrat sera assurée par la Directrice Générale du Centre de Facilitation des Investissements qui délèguera cette supervision au besoin au chef des opérations.

10. LIVRABLES ET MODALITES DE PAIEMENTS

Les livrables peuvent faire l'objet de modifications en fonction de l'offre technique du Consultant.

| Livrables | Conditions | Décaissement |
|--|---|--------------|
| a. Document présentant une méthodologie détaillée de la mission ainsi qu'un plan de travail actualisé | Un (1) mois après la signature du contrat et après approbation du CFI | 5 % |
| b. Rapport de l'actualisation de l'étude de faisabilité du projet sur tous les aspects (organisation, juridiques, budgétaires, de planification et de ressources). Ce rapport présentera en annexe (i) l'aide-mémoire sur les séances de travail avec les différents acteurs sur le choix définitif des fonctionnalités et des spécificités à prendre en compte, (ii) la liste des membres du comité de pilotage | Deux (2) mois après la signature du contrat et après approbation du CFI | 10% |

| | | |
|---|---|------------|
| <p>c. Document de conception ainsi que la maquette du Logiciel/solution technologique</p> <p>d. Le Cahier des charges pour la solution technologique</p> <p>e. Plan de travail pour la mise en place de la solution technologique ainsi que les TDR définissant toutes les taches de la firme spécialisée</p> | <p>Trois (3) mois après réception et approbation du rapport de l'actualisation de l'étude de faisabilité du projet et <u>approbation des livrables c, d et e par le CFI</u></p> | <p>25%</p> |
| <p>f. Version préliminaire, mais complète de la solution technologique</p> <p>g. Documentation sur le système, l'aide et les supports de formation - vidéos des principales fonctionnalités, la documentation du système, le texte et graphiques de l'aide en ligne</p> <p>h. Les codes source et une documentation mise à disposition de l'équipe de coordination du projet</p> <p>i. La matrice de test de performance, les plans de test d'acceptation des utilisateurs et de sécurité pour le CFI</p> | <p>Quatre (4) mois après réception et approbation des livrables f, g, h et j par le CFI</p> | <p>20%</p> |
| <p>j. Transfert de l'application acceptée dans l'environnement de production (fournie par l'équipe de coordination du projet en accord avec les spécifications transmises par le Contractant)</p> <p>k. Document sur la sécurité du système.</p> | <p>Un (1) mois après réception et approbation livrables j et k par le CFI</p> | <p>15%</p> |
| <p>l. Formation du personnel du CFI et de toutes les autres parties prenantes ;</p> <p>m. Manuel de procédures de fonctionnement du GUI</p> | <p>Un (1) mois après réception et approbation livrables l, et m</p> | <p>15%</p> |
| <p>n. Rapport sur la configuration, fonctionnement et maintenance du logiciel en ligne de suivi des erreurs techniques ; et</p> <p>o. Maintenance et services de support technique</p> | <p>Trois (3) mois après réception et approbation livrables n et o</p> | <p>10%</p> |