

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, 30 mai 2016

CDCPP(2016)12 Addendum
Point 5.2 de l'ordre du jour

COMITE DIRECTEUR DE LA CULTURE, DU PATRIMOINE ET DU
PAYSAGE
(CDCPP)

RESEAU ET SYSTEME D'INFORMATION HEREIN

PROJET DE MANDAT D'EVALUATION

Pour information et action

Note du Secrétariat
établie par la
Direction de la gouvernance démocratique
Service des institutions et de la gouvernance démocratiques

*This document is public. It will not be distributed at the meeting. Please bring this copy.
Ce document est public. Il ne sera pas distribué en réunion. Prière de vous munir de cet exemplaire.*

Introduction

Le système HEREIN compte depuis 1992 parmi les réalisations du Conseil de l'Europe dans le domaine du patrimoine culturel. Il a pour but de réunir autour d'une plateforme collaborative les responsables nationaux (régionaux) du patrimoine des Etats membres et de mettre à la disposition d'un public plus large des informations relatives aux politiques nationales en matière de patrimoine.

En 2016-17, HEREIN fera l'objet d'une évaluation à conduire par des experts indépendants, mandatés par la Direction de l'Audit Interne et conformément à la méthodologie de celle-ci.

L'Annexe au présent document contient le projet de mandat de cette évaluation et explique la façon dont celle-ci sera menée, ainsi que les résultats attendus.

Action requise

Les membres du CDCPP sont invités à prendre connaissance du projet de mandat (voir Annexe), à poser des questions ou à faire des remarques en vue de sa finalisation.

ANNEXE

Projet de mandat d'évaluation d'HEREIN

I. Introduction

Le présent document contient les informations nécessaires (mandat) en vue d'effectuer une évaluation du projet HEREIN. HEREIN constitue une base de données sur les politiques et stratégies européennes du patrimoine culturel ainsi qu'un réseau de 44 administrations publiques nationales, chargées de la gestion du patrimoine. Cette évaluation porte sur l'utilisation de la base de données et la pertinence du projet dans son intégralité.

Visant à analyser l'utilisation et impact tant du projet HEREIN que de son système informatique, cette évaluation comptera sur la participation de deux consultants, dont les différentes tâches et missions seront détaillés séparément dans le présent document. Ces derniers formeront une équipe dans laquelle l'un/e d'entre eux/elle sera engagé/e en qualité d'évaluateur et assumera le rôle de «leader», alors que le/la second/e sera engagé(e) en qualité d'expert(e) technique et aura le rôle «d'assistant/e». Initialement, le contact entre les deux évaluateurs sera assuré par le Secrétariat du Conseil de l'Europe (DG II - Division Gestion de la Diversité) qui les assistera tout au long de la procédure.

II. HEREIN

HEREIN a été créé en 1992, à la demande des Etats membres, pour rendre compte de l'évolution des législations et pratiques en matière de gestion du patrimoine culturel dans les divers pays et favoriser ainsi l'échange d'information. En outre, HEREIN constitue un outil de suivi de la mise en œuvre des Conventions du Conseil de l'Europe relatives au patrimoine culturel. Le projet fait partie du programme d'activités 2016-2017 du Conseil de l'Europe et est doté d'un budget total de 154.000 € pour la durée du biennal.

Le projet HEREIN vise à constituer une base de données offrant un aperçu des politiques et stratégies du patrimoine en Europe à l'attention des Etats membres, des professionnels du secteur et d'un public plus large. Facilitant la coopération entre les administrations publiques au travers d'échanges, développement et diffusion de bonnes pratiques, il devrait permettre au Conseil de l'Europe d'être opérationnel par rapport à ses obligations de suivi des Conventions et coopération avec ses Etats membres dans les domaines du patrimoine. Ainsi, le projet vise à renforcer la cohérence, la coordination de stratégies et la mise en œuvre de projets en matière de patrimoine, afin d'améliorer le cadre et la qualité de vie des citoyens.

HEREIN se structure autour de plusieurs activités à savoir; la collecte de données brutes pour l'alimentation de la base de données organisées sous forme de rapports nationaux, les *country profiles* (fiches descriptives des différentes organisations nationales du patrimoine), les enquêtes participatives (traitement de questions spécifiques du patrimoine dans les différents Etats membres), les ateliers nationaux et régionaux, visant à assister les Coordinateurs nationaux et répondre aux besoins spécifiques des pays, et les ateliers thématiques, visant à fournir des analyses thématiques de la base de données (lancés en 2016). HEREIN est supposé analyser et comparer les données des différents pays afin de publier des évaluations. Toutes ces activités sont coordonnées par le Secrétariat du Conseil de l'Europe (DG II – Division Gestion de la Diversité).

III. Evaluation

Cette évaluation est sollicitée par le Secrétariat du Conseil de l'Europe et financée par le budget du projet. De manière générale, elle vise à analyser l'utilisation réelle du système HEREIN par les Etats membres, les éventuels problèmes rencontrés par les utilisateurs ainsi que les niveaux de satisfaction et véritables besoins de ces derniers en vue d'y répondre de manière réaliste.

Concernant la méthodologie, il s'agit d'une évaluation sommative et de résultats. Sachant qu'HEREIN est une base de données brutes, la méthodologie employée devra être axée tant sur une analyse quantitative des données qu'une évaluation qualitative et contextualisée du projet. Pour cela, elle se divisera en deux parties: une première partie, réalisée par un/e évaluateur/rice, sur base d'un contrat de 20 jours de travail, visant à fournir une analyse de fond du projet et une seconde partie, consistant en une évaluation technique du système informatique par un/e second/e expert/e en informatique, sur base d'un contrat de 10 jours de travail.

Les conclusions de cette évaluation devraient fournir des pistes pour réorienter le projet, si nécessaire. Par ailleurs, l'évaluation contribuera à l'analyse coûts/bénéfices de la gestion du Conseil de l'Europe par rapport aux services fournis aux pays. Cette procédure s'organisera suivant les lignes directrices d'évaluation et autres instruments d'intérêt.

1) Evaluation de fond

a. But de l'évaluation

L'évaluation de fond sera réalisée par un/e évaluateur/rice (leader) en vue d'analyser la pertinence et efficacité du projet par rapport à ses objectifs. Elle devra se concentrer sur les utilisateurs actuels de HEREIN, suivant les objectifs du projet à moyen et long termes.

Les coordinateurs nationaux d'HEREIN, les membres du Comité Directeur de la Culture, du Patrimoine et du Paysage (CDCPP), le Secrétariat du Conseil de l'Europe ainsi que d'autres utilisateurs constituent les intervenants de cette évaluation de fond.

b. Objectifs

Les objectifs spécifiques de l'évaluation de fond sont:

1. Evaluer la pertinence de la base de données par rapport aux objectifs fixés, en analysant l'intérêt et la quantité des données collectées;
2. Evaluer l'utilisation de la base de données et le niveau de satisfaction des utilisateurs;
3. Evaluer les résultats du projet et les améliorations opérées;
4. Identifier les attentes actuelles et futures des membres du CDCPP et autres utilisateurs en vue de contribuer à une mise à jour des objectifs et adaptation du projet, sur base d'une majeure optimisation des ressources déployées.

c. Critères de l'évaluation

L'évaluation de ce projet devra se baser sur les critères de pertinence, efficacité et efficience. Elle devra répondre aux questions suivantes:

1. Quelles sont les données comprises dans la base de données? Sont-elles exploitables? Est-ce que le projet répond aux besoins réels (actuels et futures) et problèmes identifiés des Etats membres et du Conseil de l'Europe en matière de gestion du patrimoine? Le projet répondait-il aux différents objectifs fixés lors de la phase de conception? Le projet est-il adéquat lors de la phase d'évaluation? (pertinence);
2. Comment les différentes parties prenantes ont-elles utilisé le système ? Quel est leur niveau de satisfaction par rapport aux fonctions du système? Quels sont les résultats obtenus? Les objectifs fixés à l'équipe de gestion (incluant webmaster) étaient-ils clairs dès le départ? Quels sont les écarts entre les objectifs et résultats obtenus? (efficacité);
3. Est-ce que les moyens mis à disposition pour le développement et exploitation du projet ont été utilisés de manière optimale? (efficience).

d. Méthodologie

L'évaluation devra être réalisée par un/e évaluateur/rice, en anglais et en français, compte tenu du fait que les coordinateurs nationaux peuvent être francophones ou anglophones. Le/la responsable de l'évaluation devra fournir une analyse des documents existants ainsi qu'interviewer le Secrétariat, les coordinateurs nationaux HEREIN (répartition géographique), les membres du CDCPP et autres utilisateurs par courrier électronique et/ou téléphone. Plus précisément, il/elle sera appelé(e) à interviewer un échantillon de membres du CDCPP et Coordinateurs nationaux par téléphone et réaliser un sondage auprès de l'ensemble des Coordinateurs nationaux au travers d'un questionnaire électronique à choix multiples, en vue de fournir des statistiques informant de la satisfaction de ces derniers. Dans cette optique, tous les documents, informations et fiches contact d'intérêt lui seront fournis par le Secrétariat préalablement.

Dans une phase initiale, l'évaluateur/rice présentera son plan d'évaluation au Secrétariat pour accord.

Par la suite, il/elle devra effectuer une analyse qualitative au travers d'enquêtes de satisfaction (réalisées par écrit ou par téléphone en anglais et en français) auprès des principaux utilisateurs de la base de données. L'évaluateur/rice se chargera de la conception, traduction (en anglais et français) et réalisation (envoi par mail ou réalisation par téléphone) de ces enquêtes. Les enquêtes envoyées par courrier pourront être réalisées au travers d'un document word, Survey Monkey ou autre programme de la DIT bien que d'autres alternatives pourraient être proposées et discutées lors de la phase initiale. L'ensemble des enquêtes réalisées par écrit devra être incorporé en annexe au rapport d'appréciation final coordonné par le leader, tenant compte des différents contextes de l'évolution du projet.

e. Qualifications de l'évaluateur/rice

Le/la consultant(e) devra présenter les compétences suivantes:

- Diplôme d'éducation supérieur en évaluation, sciences sociales ou autres domaines pertinents;
- Solide expérience en matière d'évaluation (gestion et coordination) de projets/programmes dans le contexte international ;
- Solides connaissances des méthodes et principes d'évaluation (quantitative/qualitative);
- Bonne connaissance du français et de l'anglais ; capacité à rédiger des rapports d'évaluation brefs et concis, de qualité, en français ou en anglais;
- Expérience en gestion d'équipes d'évaluation;
- Indépendance et absence de conflits d'intérêt.

Les compétences suivantes constituent une valeur ajoutée:

- Connaissance du rôle et objectifs du Conseil de l'Europe au travers l'histoire;
- Connaissance des Conventions du Conseil de l'Europe en matière de patrimoine;
- Familiarité avec les politiques/stratégies du patrimoine culturel et leurs spécificités, à échelle européenne;
- Compétences en matière d'évaluation de projets/programmes internationaux liés au patrimoine culturel

f. Calendrier indicatif

La durée estimée du contrat est de 4 mois, sur base de 20 jours de travail en tout (du XXXXXX au XXXXXX). Les durées indicatives des différentes phases sont les suivantes :

Phase initiale: 2 semaines [mois I]

Phase de collecte: 6 semaines [mois I et II]

Phase d'analyse et de rapport préliminaire: 4 semaines [mois III]

Rapport final: 4 semaines [mois IV]

2) Evaluation technique du système informatique (www.herein-system.eu)

a. But de l'évaluation

L'évaluation technique sera réalisée par un/e expert(e) spécialisé/e dans le domaine informatique, en vue d'analyser le système HEREIN, le contexte de la technologie utilisée et si celle-ci est en phase avec les tendances technologiques actuelles, son potentiel technique et structurel pour analyser les données recueillies, les forces et faiblesses d'un système « open source », le risque potentiel et les solutions proposées pour surmonter ces risques, et la facilité d'utilisation. La viabilité à long terme du système devra également être évaluée ainsi que les ressources techniques et humaines nécessaires.

L'expert(e) devra produire une analyse des fonctions du système informatique en général, étudiant les facilités mises à disposition du public et l'accès public en général. Cette analyse portera sur les utilisateurs de la base de données HEREIN (www.herein-system.eu) à savoir, les 46 coordinateurs nationaux, les professionnels et autres utilisateurs (universités, centres de recherches, institutions publiques), le Secrétariat du Conseil de l'Europe. Plus précisément, les entretiens réalisés par le leader de l'évaluation auprès des Coordinateurs nationaux (cités ci-dessus) comprendront des questions techniques préalablement suggérées par l'expert technique.

b. Objectifs et limites

Les objectifs spécifiques de l'évaluation techniques sont:

1. Evaluer le système en termes de pertinence pour le grand public;
2. Evaluer la pertinence de la base de données par rapport aux objectifs fixés, en analysant l'intérêt et la quantité des données collectées;
3. Faire une estimation du niveau des fonctions et le coût de leur adaptation, suivant les objectifs et programmes de l'institution et des Etats membres ;
4. Analyser l'unicité de ce système et identifier les bases de données similaires à échelle européenne;
5. Faire des recommandations pour adapter le système aux technologies actuelles.

c. Critères et questions de l'évaluation

L'évaluation de ce projet devra se baser sur les critères de pertinence, utilisation, efficacité, efficience et analyse des coûts. Elle devra répondre aux questions suivantes:

1. Quelles sont les données comprises dans la base de données? Sont-elles exploitables? Est-ce que le projet répond aux besoins réels (actuels et futures) et problèmes identifiés des Etats membres et du Conseil de l'Europe en matière de gestion du patrimoine? (pertinence);
2. Comment est utilisé le système? Dans quel contexte? Qui sont les utilisateurs du système? Est-ce que le système est accessible au grand public? Est-il facile d'y accéder pour les utilisateurs non enregistrés? Quels sont les besoins techniques et financiers pour atteindre ces niveaux? (utilisation);
3. Le projet répond-t-il aux différents objectifs fixés (ex. recherche de données, capacité de filtrer des données particulières et de les comparer, etc.)? Quels sont les résultats obtenus? Les objectifs fixés dès le départ étaient-ils clairs? Quels sont les écarts entre les objectifs et résultats obtenus? Quel est la fréquence de visite du site HEREIN et de son utilisation? (efficacité);
4. Est-ce que les fonctions mises à disposition pour le développement et exploitation de la base de données ont été utilisées de manière optimale? Comment les adapter ? Est-ce que la technologie employée est en accord avec les tendances actuelles? (efficience);
5. Quel est le rapport coûts/avantages? Quels sont les besoins techniques et financiers nécessaires pour atteindre le niveau technique désiré? (Analyse des coûts)

d. Méthodologie

L'évaluation sera réalisée par un/e expert/e en informatique, en anglais ou en français. Dans une phase préliminaire, l'expert devra tout d'abord se familiariser avec le Système HEREIN et les différentes fonctions de ce dernier dans le but de présenter son plan d'évaluation au Secrétariat pour accord. Dans cette optique, tous les documents, information et fiches contact d'intérêt lui seront fournis par le Secrétariat préalablement.

Par la suite, l'expert(e) effectuera une analyse quantitative des données, axée sur l'étude des différents documents de travail et des données collectées sous leurs différentes formes, tenant compte pour cela des critères suivis pour la collecte. En outre, le/la consultant/e devrait réaliser une analyse qualitative et quantitative du système informatique HEREIN en vue des courant technologiques et besoins d'amélioration. Plus particulièrement, cette analyse devra fournir des informations sur l'utilisation du système HEREIN en termes quantitatifs et qualitatifs (nombre de clics, utilisateurs actifs, exigences technologiques, compatibilité avec les nouvelles technologies, facilité d'utilisation, spécifications techniques). Enfin, l'enquêteur/rice devra fournir une évaluation critique, tenant compte des différents contextes de l'évolution du projet et analysant l'existence projets similaires à échelle européenne, si existants, en vue d'être intégrée dans le rapport d'évaluation coordonné par le leader.

e. Qualifications

Le/la consultant(e) devra présenter les compétences suivantes:

- Diplôme d'éducation supérieur en informatique;
- Solide expérience en matière d'évaluation technique des systèmes en ligne et connaissances des tendances technologiques et des nouvelles technologies dans le domaine du développement des bases de données;
- Capacité à rédiger des rapports d'évaluation brefs et concis de qualité, en français et/ou anglais;
- Expérience dans l'analyse de bases de données;
- Indépendance et absence de conflits d'intérêt.

f. Calendrier indicatif

La durée estimée du contrat est de 2 mois sur la base de 10 jours de travail en tout (du XXXXXX au XXXXXX). Les durées indicatives des différentes phases sont les suivantes:

Phase initiale: 2 semaines [mois I]

Phase de collecte: 2 semaines [mois I]

Phase d'analyse et de rapport préliminaire: 2 semaines [mois II]

Rapport final: 2 semaines [mois II]

IV. Plan de travail

Le Secrétariat organisera une réunion au Conseil de l'Europe à Strasbourg avec l'évaluateur/riche et l'expert(e) spécialisé(e) dans le domaine informatique afin de leur fournir les documents de référence du projet HEREIN et discuter ensemble la méthodologie, la coordination et le calendrier indicatif.

L'évaluation comportera une phase initiale qui consistera en la préparation d'un premier rapport commun, sous la supervision du leader (1^{er} livrable). Ce/cette dernier/dernière devra se charger de combiner son propre rapport et celui de l'expert/e technique portant sur les aspects techniques du projet.

Le rapport commun où devront figurer une proposition de méthodologie et un calendrier indicatif sera soumis au Secrétariat pour approbation.

La seconde phase consistera en la collecte des informations pertinentes par chacun des évaluateurs qui seront analysées au cours de la phase d'analyse pour que chacun des évaluateurs produise des contributions en vue d'élaborer un projet de rapport d'évaluation commun de 25 pages maximum, à charge du leader (2^{ème} livrable). Ce projet de rapport comprendra:

1. Un résumé de l'évaluation (2 pages maximum)
2. Introduction:
 - Description de l'évaluation;
 - Objectif de l'évaluation;
 - Méthodologie;
 - Difficultés lors de l'évaluation;
3. Résultats:
 - Résultats des différentes questions de l'évaluation;
 - Autres résultats;
4. Conclusions
5. Recommandations
6. Leçons tirées
7. Annexes (liste des interviewés, documents révisés, questionnaires, formats des interviews, etc.)

Le Secrétariat disposera de deux semaines pour évaluer l'exactitude des faits, la relation entre les faits, les conclusions et recommandations, ainsi que la pertinence, utilité et mise en œuvre des recommandations. Les évaluateurs auront par la suite deux semaines pour soumettre un seul et unique rapport conjoint d'évaluation finale (3^{ème} livrable), à charge du leader, qui illustrera l'évaluation dans son ensemble. Les commentaires de l'équipe de gestion pourront être intégrés dans le rapport d'évaluation final ou présentés dans le rapport comme un avis différé.

Le rapport sera transmis, par la suite, à la Direction et toutes les entités pertinentes du Conseil de l'Europe (CDCPP). Les résultats seront rédigés en anglais ou en français.

V. Gestion de l'évaluation

L'évaluation sera gérée par le Secrétariat du Conseil de l'Europe (DGII- Division de la Gestion de la Diversité). Le Secrétariat fournira aux évaluateurs toutes les informations nécessaires à l'évaluation du projet ainsi qu'une liste d'utilisateurs à contacter. Par ailleurs le Secrétariat se chargera des traductions des rapports produits et assistera les évaluateurs pour les traductions si nécessaire.

Les évaluateurs seront responsables des aspects logistiques de l'évaluation: appui administratif et secrétariat, télécommunications, diffusion des instruments (enquêtes, questionnaires, sondages, etc.).

VI. Soumission des offres

Les candidats sont appelés à soumettre leur offre (incluant propositions technique et financière) par courrier électronique à l'adresse suivante: XXXXXXXXX. La date butoir est fixée au XXXXX.

Les offres budgétaires seront en Euros et le montant de la TVA sera indiqué séparément. Elles devront comprendre un budget détaillé des différents coûts, incluant les coûts de traduction, impression, etc.

Les propositions techniques devront contenir une proposition de méthodologie et plan de travail pour l'évaluation.

Les évaluateurs sont priés de joindre une Déclaration d'absence de conflits d'intérêt à leurs propositions.

Par ailleurs, ils sont priés de soumettre également deux ou trois exemples de rapports d'évaluation réalisés récemment. Si possible, un (ou plusieurs) des rapports devrait être en relation (ou similaire) avec le sujet de cette évaluation. Les candidats sont appelés à indiquer le contact de 2 ou 3 références professionnelles.

VII. Annexes:

1. Déclaration sur l'honneur portant sur le critère d'exclusion ou d'absence de conflit d'intérêt;
2. Modèle de matrice d'évaluation;
3. Code de conduite des experts du Conseil de l'Europe;
4. Liste de vérification d'assurance de la qualité pour le rapport;
5. Formulaire de consentement d'évaluer et de stocker le bilan des services fournis par le consultant.