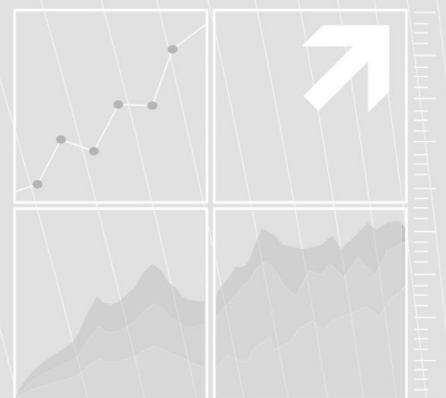


# Evaluation externe du projet-pilote « Réseau des Maisons des Savoirs »

Rapport de synthèse  
*Mars 2012*

n° 17



SUIVI ET ÉVALUATION



Cette évaluation a été pilotée par l'Organisation internationale de la Francophonie.

- ◆ Direction de la Planification Stratégique (dps@francophonie.org)
- ◆ Direction de la Francophonie numérique (ifn@francophonie.org)

### **L'étude a été réalisée par la Société EUREVAL**

#### **Experts intervenants :**

- ◆ M. **Olivier VERDEIL**, Directeur de mission (1)
- ◆ M. **Eric MONNIER**, Directeur de mission (2)
- ◆ Mme **Ximena RODRIGUEZ**, Consultante junior
- ◆ M. **Adrien FLICHY**, Consultant junior
- ◆ Mme **Roxana MIHALACHE**, Experte nationale
- ◆ M. **Issaka TRAORÉ**, Expert national
- ◆ M. **Georges MATA TSHIONZA**, Expert national
- ◆ M. **Le Duy BINH**, Expert national

#### **Synthèse**

Le présent rapport est une présentation synthétique du bilan et des constats relatifs aux effets des actions du projet-pilote « Réseau des Maisons des savoirs ». Il n'engage que ses auteurs.

Les évaluateurs remercient très sincèrement les équipes du Burkina Faso, de Moldavie, de République démocratique du Congo et du Vietnam pour leur accueil, leur assistance et leur disponibilité lors des missions de terrain.

#### **Organisation internationale de la Francophonie**

ISSN : 1728-1598

ISBN : 978-92-9028-353-9

# Sommaire

<b>SYNTHÈSE .....</b>	<b>7</b>
<b>PARTIE I - PRÉSENTATION DU PROJET-PILOTE.....</b>	<b>13</b>
1.1 La fracture numérique : une réalité particulièrement prégnante au sein du monde francophone .....	13
1.2 Le projet-pilote Réseau Maisons des Savoirs .....	16
1.3 Les acteurs et la mise en œuvre du projet .....	17
1.4 Logique d'intervention.....	19
1.5 Présentation des mécanismes administratifs et comptables de fonctionnement.....	20
1.5.1 Schéma général de gouvernance.....	20
1.5.2 Composition des organes de gouvernance.....	20
1.5.3 Modalités conventionnelles de coopération.....	21
1.5.4 Responsabilités financières .....	22
1.6 Les budgets alloués .....	22
<b>PARTIE II – LES FINALITÉS DE CETTE EVALUATION EXTERNE.....</b>	<b>25</b>
2.1 Les finalités de l'évaluation .....	25
2.2 Les questions évaluatives.....	25
2.3 La méthode .....	26
2.4 Portées et limites de l'évaluation .....	27
2.4.1 Limites en lien avec la mise en œuvre du projet-pilote.....	27
2.4.2 Limites en lien avec la démarche évaluative .....	27
<b>PARTIE III – FONCTIONNEMENT DU PROJET-PILOTE .....</b>	<b>29</b>
3.1 Les réalisations .....	29
3.1.1 Le lancement des Maisons des Savoirs .....	29
3.1.2 Les activités mises en place dans les Maisons des Savoirs.....	29
3.1.3 La fréquentation des Maisons des Savoirs.....	31
<b>PARTIE IV– LA PERTINENCE DU PROJET-PILOTE .....</b>	<b>33</b>
4.1 L'adéquation des objectifs aux besoins des publics visés.....	33
4.2 L'adéquation des modalités d'intervention par rapport aux différents publics visés.....	37
4.3 La cohérence (externe) des MDS par rapport à d'autres actions de la Francophonie et de tiers .....	38
4.3.1 Les programmes de l'OIF .....	38
4.3.2 Les autres acteurs actifs dans le domaine des TIC, de la promotion du français ou des activités socioculturelles .....	38
4.3.3 La cohérence des MDS avec les autres structures et projets existants .....	39
<b>PARTIE V - L'EFFICACITÉ DES MAISONS DES SAVOIRS .....</b>	<b>43</b>
5.1 L'efficacité des actions mises en place dans les MDS .....	43
5.1.1 Le développement d'un espace de convivialité communautaire.....	43
5.1.2 L'accès à des outils d'apprentissage et de promotion du français.....	45

5.1.3	<i>L'accès aux savoirs, notamment via le numérique</i> .....	46
5.1.4	<i>La formation aux TIC de nouveaux usagers</i> .....	47
5.1.5	<i>L'appui à la production de contenus numériques par les usagers</i> .....	48
5.1.6	<i>L'appui des usagers dans le développement de projets socio-économiques</i> .....	49
5.2	L'efficacité du partenariat avec les acteurs locaux .....	50
5.2.1	<i>La participation de la société civile et des opérateurs économiques au fonctionnement du projet</i> .....	51
5.2.2	<i>La progression du taux d'autofinancement par les villes</i> .....	52
5.2.3	<i>La participation des villes à la programmation des activités des Maisons des Savoirs</i> .....	54
5.3	L'efficacité du partenariat intégré entre les opérateurs de la Francophonie .....	55
5.3.1	<i>La mutualisation et la valorisation des savoir-faire des opérateurs de la Francophonie</i> .....	55
<b>PARTIE VI - L'EFFICIENCE DES MAISONS DES SAVOIRS</b> .....		<b>59</b>
6.1	L'adéquation du budget aux objectifs opérationnels .....	59
6.2	Le rapport coût efficacité des actions mises en place.....	60
<b>PARTIE VII – LA VIABILITÉ DU PROJET-PILOTE</b> .....		<b>63</b>
7.1	L'efficacité et la pérennité de la coopération entre l'OIF/AIMF et les villes.....	63
7.2	L'efficacité et la pérennité du pilotage entre les 4 opérateurs de la Francophonie .....	65
<b>PARTIE VIII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</b> .....		<b>67</b>
8.1	Les Conclusions.....	67
8.1.1	<i>En réponse à la question de pertinence :</i> .....	67
8.1.2	<i>En réponse à la question d'efficacité :</i> .....	68
8.1.3	<i>En réponse à la question d'efficience :</i> .....	68
8.1.4	<i>En réponse à la question de la viabilité :</i> .....	68
8.2	Les Recommandations .....	69
8.2.1	<i>Clarifier les objectifs stratégiques des MDS et le soutien accordé aux projets selon leur valeur ajoutée</i> .....	69
8.2.2	<i>Renforcer la modularité des MDS en fonction des besoins locaux</i> .....	69
8.2.3	<i>Définir et mettre en œuvre une procédure de désengagement progressif de l'OIF et de l'AIMF notamment dans les MDS non prioritaires</i> .....	70
8.2.4	<i>Préciser les responsabilités et rôles respectifs des différents opérateurs de la Francophonie et des villes</i> .....	70
8.2.5	<i>Systématiser les synergies possibles</i> .....	70
8.2.6	<i>Développer l'intégration socioéconomique des MDS</i> .....	71
8.2.7	<i>Consolider la gestion axée sur les résultats des MDS s'appuyant sur un système d'information adéquat</i> .....	71
<b>SIGLES ET GLOSSAIRES</b> .....		<b>73</b>
<b>ANNEXE 1 – TERMES DE RÉFÉRENCE DE L'ÉVALUATION</b> .....		<b>75</b>
<b>ANNEXE 2 : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION</b> .....		<b>91</b>
<b>ANNEXE 3 : LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES</b> .....		<b>93</b>
<b>ANNEXE 4 : LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS</b> .....		<b>103</b>



## Table des Figures

<i>FIGURE 1 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET DANS LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT POUR 100 HABITANTS ENTRE 2006 ET 2010.....</i>	<i>13</i>
<i>FIGURE 2 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET POUR 100 HABITANTS DANS LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PAYS EN DÉVELOPPEMENT ENTRE 2006 ET 2010.....</i>	<i>14</i>
<i>FIGURE 3 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET DANS LES PAYS MEMBRES DE L'OIF POUR 100 HABITANTS ENTRE 2006 ET 2010.....</i>	<i>15</i>
<i>FIGURE 4 : SOCIOGRAMME DU PROJET-PILOTE « RÉSEAU DES MAISONS DES SAVOIRS » .....</i>	<i>18</i>
<i>FIGURE 5 : DIAGRAMME LOGIQUE D'IMPACT.....</i>	<i>19</i>
<i>FIGURE 6 : SCHÉMA GÉNÉRAL DE GOUVERNANCE.....</i>	<i>20</i>
<i>FIGURE 7 : COMPOSITION DES ORGANES DE PILOTAGE ET DE GESTION AU NIVEAU DU SIÈGE.....</i>	<i>20</i>
<i>FIGURE 8 : COMPOSITION DES COMITÉS DE GESTION LOCAUX.....</i>	<i>21</i>
<i>FIGURE 9 : RELATIONS CONVENTIONNELLES ENTRE LES OPÉRATEURS .....</i>	<i>21</i>
<i>FIGURE 10 : ÉVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS D'INTERNET POUR 100 HABITANTS DANS LES QUATRE PAYS ENTRE 2000 ET 2010.....</i>	<i>35</i>
<i>FIGURE 11 : LE CONTEXTE LOCAL AU REGARD DES ENJEUX .....</i>	<i>36</i>
<i>FIGURE 12 : LA COHÉRENCE DES MDS .....</i>	<i>40</i>
<i>FIGURE 13 : FRÉQUENTATION DES MDS PAR CATÉGORIE D'USAGERS EN 2011.....</i>	<i>46</i>
<i>FIGURE 14 : FRÉQUENTATION DES MDS PAR GENRE EN 2011.....</i>	<i>47</i>
<i>FIGURE 15 : L'EFFICACITÉ POTENTIELLE DES ACTIONS DES MDS DANS LE DOMAINE DE LA PROMOTION DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET DU FRANÇAIS .....</i>	<i>49</i>
<i>FIGURE 16 : LA PART DE LA CONTRIBUTION FINANCIÈRE DES VILLES AU FONCTIONNEMENT ET AUX OPÉRATIONS DES MDS .....</i>	<i>53</i>
<i>FIGURE 17 : LE COÛT MOYEN D'UNE ENTRÉE DANS LES MDS.....</i>	<i>61</i>



## SYNTHÈSE

Depuis 2006 l'Organisation Internationale de la Francophonie et l'Association Internationale des Maires Francophones se sont rapprochées pour mettre en œuvre un projet-pilote de réseau des Maisons des Savoirs afin de réduire la « fracture numérique » dans les pays francophones. La phase opérationnelle a débuté fin 2008 par la signature de convention avec les quatre villes choisies suite à un appel à candidature : Hué, Ouagadougou, Chisinau et Kinshasa.

Au terme de la phase expérimentale du projet, les dirigeants des deux organisations ont souhaité une évaluation pour préparer les décisions sur la poursuite du projet MDS, les conditions d'une extension à d'autres villes et sur les voies d'amélioration des résultats obtenus.

L'évaluation a cherché à répondre à quatre questions relatives respectivement à -1- la pertinence des objectifs du projet-pilote MDS ; -2- l'efficacité de ses actions, des partenariats et de sa gouvernance ; -3- l'efficience ; -4- la pérennisation après la fin de la période expérimentale.

L'évaluation s'est appuyée sur : des entretiens de cadrage avec les personnes en charge de la conception et de la mise en œuvre du programme ; l'étude des quatre Maisons des Savoirs existantes, Hué, Chisinau, Ouagadougou et Kinshasa ; et, enfin, un étalonnage portant sur 3 projets semblables aux MDS et considérés comme des réussites (collecte et analyse réalisée entre novembre 2011 et février 2012).

Les MDS sont de création récente (la dernière n'est opérationnelle que depuis quelques mois). En conséquence, les observations de terrain ne disposent pas d'un recul temporel suffisant pour étayer des conclusions définitives notamment à propos des questions d'efficience et de pérennisation.

### Dans quelle mesure le projet Réseau des Maisons des Savoirs répond-il aux besoins des parties prenantes ?

Pour estimer l'adéquation de projet-pilote aux besoins des parties prenantes, il est nécessaire de préciser les principaux enjeux dans les quatre villes dans le domaine des technologies numériques et du français. L'analyse montre que les objectifs du projet correspondent aux attentes des habitants de Ouagadougou et de Kinshasa où le taux d'accès aux TIC est faible et le français, une langue officielle qui conserve un caractère assez élitiste. À l'inverse, l'accès aux TIC connaît une croissance rapide à Chisinau et à Hué et, dans ces villes, les demandes d'apprentissage du français sont limitées.

Par ailleurs, les modalités d'intervention, et notamment la mise à disposition d'un espace communautaire au service de la francophonie de proximité, répondent à des attentes de la population locale.

Enfin l'analyse de la cohérence des MDS par rapport à d'autres activités/projets francophones montre qu'il y a des synergies dans certains cas (le dispositif « J'apprends et j'enseigne » de TV5Monde) ou des complémentarités dans d'autres : les MDS visent un public différent des CLAC (public rural) ou les Campus numériques francophones (étudiants en enseignement supérieur). Dans le domaine de l'enseignement du français ou l'apprentissage des NTIC, les méthodes pédagogiques diffèrent de celles des autres opérateurs. Dans le domaine socioculturel, un risque de « compétition » existe néanmoins avec les Centres Culturels ou Alliance Française.

Nos analyses nous conduisent à formuler les cinq conclusions suivantes à propos de la pertinence du projet de réseau des MDS.<sup>1</sup>

C1. Les objectifs du projet sont pertinents dans les villes où le taux d'accès aux NTIC est faible et la demande d'apprentissage du français forte (cf. les MDS de Ouagadougou et Kinshasa).

C2. La valeur ajoutée du projet est faible dans les villes qui connaissent un développement rapide de l'accès aux NTIC et peu d'attentes à satisfaire en matière d'apprentissage du français (cf. les MDS de Chisinau et de Hué).

C3. Le projet MDS est bien cohérent par rapport à d'autres initiatives des opérateurs de la Francophonie : il vise d'autres publics que les CLAC ou les Campus numériques francophones et s'appuie en partie sur les outils pédagogiques développés par TV5Monde.

C4. Les synergies avec les autres initiatives de la Francophonie restent, à ce stade, insuffisamment développées.

C5. Le projet est complémentaire de ceux des tiers dans le domaine de l'enseignement du français, en raison des outils pédagogiques peu conventionnels mobilisés (principalement le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde ») mais peut rentrer en « compétition » avec l'Alliance française de Chisinau ou l'Institut français de Ouagadougou dans le domaine l'organisation d'événements socioculturels.

#### Quelles actions du projet ont-elles le plus contribué à atteindre les objectifs escomptés ?

L'efficacité des actions a été analysée, mais aussi celle du partenariat entre les opérateurs de la francophonie et avec les villes.

Les indicateurs de suivi existants montrent que les MDS attirent un public surtout féminin, et plutôt jeune, toutefois ils ne permettent pas de connaître le degré d'acculturation des usagers aux TIC ou leur connaissance du français.

Des activités socioculturelles (conférences, expositions, projections cinématographiques) sont mises en œuvre dans les MDS qui ne s'appuient pas significativement sur les organisations de la société civile. Les activités de formation des enseignants ont des effets importants auprès des professeurs de français de Chisinau, mais restent contraintes, à Ouagadougou, par le niveau d'équipement informatique encore très limité des établissements scolaires. Enfin, les formations numériques permettent aux usagers d'obtenir des compétences de base qu'ils réutilisent dans un cadre scolaire ou professionnel.

Par ailleurs, si les villes ont respecté leurs engagements financiers, elles associent peu les opérateurs économiques et les acteurs de la société civile à la gouvernance locale du projet.

---

1 Les conclusions sont présentées dans des encadrés et numérotées « C.. ».

Précisons par ailleurs que la validité de nos conclusions est conditionnée par plusieurs limites : le manque de recul temporel ; les carences du système de suivi encore en rodage et le manque de transparence de la gouvernance locale...

C6. Les usagers, qui sont majoritairement des jeunes et des femmes, sont très satisfaits de l'accessibilité des MDS, de la qualité des équipements et des services proposés, notamment au regard des autres prestations des opérateurs publics ou privés.

C7. L'objectif de créer une dynamique communautaire est plus atteignable dans le cas de la MDS de Ouagadougou grâce à son implantation dans différents quartiers de la ville, que dans le cas des autres MDS qui ne disposent que d'un bâtiment dans la ville.

C8. Les formations numériques de base ont des effets probables dans le domaine scolaire ou professionnel pour les participants, qui ne peuvent toutefois pas être confirmés faute d'une mesure du degré d'acculturation aux NTIC des bénéficiaires.

C9. Les systèmes de suivi ne répertorient pas de façon précise le nombre de sites internet ou blogs francophones créés et actualisés par des usagers des MDS mais le faible nombre voire l'absence de formations organisées dans ce domaine au sein des MDS laisse penser que les effets escomptés du projet en matière de production de contenus numériques ne sont pas à ce stade significatifs.

C10. Le projet est potentiellement efficace en matière de diffusion du français via les supports de TV5Monde qui permettent aux enseignants de renouveler leurs pratiques pédagogiques sous réserve qu'ils disposent de classes équipées.

C11. L'intégration des MDS dans l'environnement socioéconomique est, à ce jour, marginale, en témoigne notamment le très faible développement de projets socioéconomiques accompagnés par les MDS.

C12. L'ancrage local est d'autant plus aisé que les MDS s'appuient sur des projets préexistants.

C13. Les conventions tripartites sont évasives sur la gouvernance locale du projet et en particulier sur le fonctionnement des comités de gestion locaux des MDS qui reste perfectible (fréquence, traçabilité des décisions, participation de la société civile...).

Dans quelle mesure la mise en œuvre du projet a-t-elle été efficace au regard des ressources disponibles ?

L'apport financier de l'OIF et de l'AIMF associé à celui des villes a permis de créer un lieu adapté, d'organiser des activités variées et de garantir la stabilité des équipes en place. Les variations du coût moyen d'entrée sont essentiellement liées aux évolutions de la fréquentation dans les MDS.

La « mise en réseau des MDS » souvent mise en avant dans le projet initial est restée une ambition vague à l'exception du réseau local des différentes antennes de la MDS de Ouagadougou.

C14. La mise en réseau internationale des MDS est encore embryonnaire si ce n'est, indirectement, via la coopération étroite entre les responsables de l'OIF et de l'AIMF.

C15. Les ressources budgétaires allouées ont été suffisantes pour la bonne mise en place des MDS.

C16. Les difficultés à respecter les principes d'une gestion axée sur les résultats nuit à l'optimisation des ressources allouées

Le projet est-il suffisamment opérationnel pour être pérennisé après la fin de la phase expérimentale ?

La contribution financière des villes est restée stable sur la période, mais très peu de ressources financières extérieures à la Francophonie ont été mobilisées durant la phase pilote.

En outre, les activités génératrices de revenus restent également faiblement développées. Les étapes et les modalités concrètes du désengagement de l'OIF et de l'AIMF ne sont pas mentionnées dans le cadre des conventions triparties signées avec les villes.

C17. Les villes concernées ont alloué des ressources nécessaires au fonctionnement des MDS, mais n'ont pas encore suffisamment mobilisé d'alternatives à l'aide financière de l'OIF permettant de maintenir le niveau d'activités actuel.

C18. Les modalités de désengagement financier et opérationnel de l'OIF et de l'AIMF ne sont pas suffisamment explicitées dans le cadre des conventions tripartites pour les prochaines étapes de développement des MDS.

## **Nos recommandations stratégiques et suggestions concrètes**

A l'issue de cette évaluation, nous recommandons sept améliorations à apporter au projet dans sa phase de développement et diverses suggestions pour les mettre en œuvre concrètement. Les recommandations présentées en fonction de leur importance relative. Les trois premières recommandations sont particulièrement stratégiques pour garantir la légitimité des MDS, l'adéquation aux besoins locaux et leur pérennisation.

1. Clarifier les objectifs stratégiques des MDS et le soutien accordé aux projets selon leur valeur ajoutée : ce qui suppose de préciser et prioriser les objectifs de la Francophonie, d'ajuster le soutien de l'OIF selon la problématique des villes candidates....
2. Renforcer la modularité en fonction des besoins locaux : grâce, par exemple, à la multiplication des consultations avec les usagers et les partenaires des MDS ou le renforcement de la coopération horizontale entre les MDS en proposant à chaque ville de devenir chef de file sur un type d'activité...
3. Définir et mettre en œuvre une stratégie de désengagement progressif de l'OIF et de l'AIMF notamment dans les MDS non prioritaires : ce qui suppose une description précise des différentes étapes du désengagement financier et opérationnel de l'OIF et de l'AIMF dans les conventions tripartites, tester la procédure de désengagement, dès que possible, dans les MDS considérées comme non prioritaires...
4. Préciser les responsabilités et rôles respectifs des différents opérateurs de la Francophonie et des villes :
  - via la création d'un véritable réseau international et interopérateurs ;
  - l'adoption de modalités de fonctionnement des comités de gestion locaux...
5. Systématiser les synergies possibles : au sein de la Francophonie, mettre en cohérence les MDS avec la nouvelle stratégie numérique ; entre la Francophonie et les tiers, tisser des liens plus nombreux avec les organisations locales et internationales...
6. Développer l'intégration socioéconomique des MDS : autrement dit, accroître la participation des acteurs économiques et des représentants de la société ci-

vile aux comités de gestion locaux ; s'appuyer à l'avenir pour de nouvelles MDS des structures préexistantes (sur le modèle de Ouagadougou)...

7. Consolider la gestion axée sur les résultats des MDS en s'appuyant sur un système d'information adéquat :  
pour ce faire, améliorer le système de suivi afin de collecter des informations plus précises sur les usagers, leur degré d'acculturation aux TIC, leur connaissance de la langue française...

## PARTIE I - PRÉSENTATION DU PROJET-PILOTE

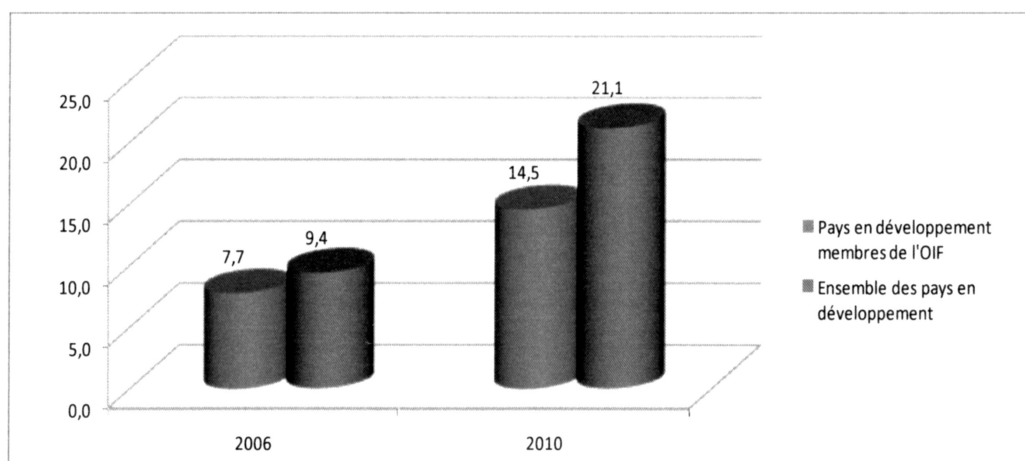
### 1.1 La fracture numérique : une réalité particulièrement prégnante au sein du monde francophone

Depuis le XI<sup>ème</sup> Sommet de la Francophonie qui s'est tenu à Bucarest, du 28 au 29 septembre 2006, l'Organisation internationale de la Francophonie a décidé de renforcer son action afin de lutter contre la fracture numérique<sup>2</sup>. L'article 24 de la déclaration de Bucarest précise ainsi que les chefs de gouvernement francophones s'engagent à « agir contre les inégalités numériques persistantes de base en améliorant l'accès à internet ».

Cette initiative s'inscrit en adéquation avec les deux sommets des Nations Unies sur la Société de l'Information, organisés à Genève et à Tunis en 2003 et en 2005, visant à faire émerger une réponse mondiale pour construire une société de l'information équitable. Elle s'inscrit également dans le prolongement du rapport publié par l'UNESCO en 2005, « Vers les sociétés du savoir », qui met l'accent sur le risque d'une double fracture entre les pays du Nord et les pays du Sud : une fracture numérique et une fracture cognitive.

Comme il est précisé à l'article 7 de la déclaration de Bucarest : « les pays francophones en développement sont les plus touchés par la fracture numérique et les moins en mesure d'exploiter efficacement les potentialités de la société de l'information. »

Figure 1 : Évolution du nombre d'utilisateurs d'internet dans les pays en développement pour 100 habitants entre 2006 et 2010<sup>3</sup>



2 La fracture numérique peut être défini comme « une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC ». (Élie MICHEL, « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? », Problèmes économiques et sociaux, août 2001)

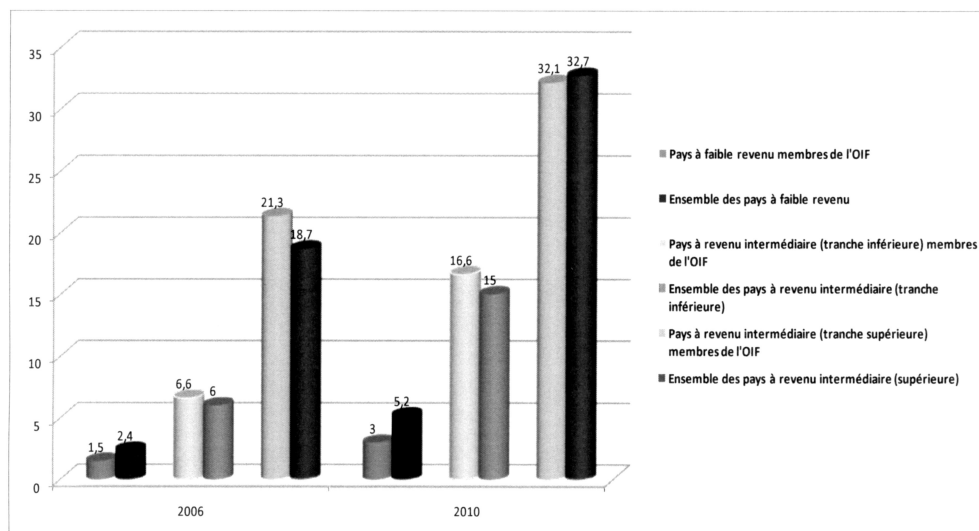
3 Les données utilisées sont extraites de la base de données « pays » de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) : <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>



L'écart qui existait en 2006 par rapport à l'utilisation d'internet entre l'ensemble des pays en développement et les pays en développement francophones s'est creusé entre 2006 et 2010.

Une analyse plus fine du nombre d'utilisateurs d'internet dans les différentes sous catégories de pays en développement<sup>4</sup> permet néanmoins de nuancer ce constat.

**Figure 2 : Évolution du nombre d'utilisateurs d'internet pour 100 habitants dans les différentes catégories de pays en développement entre 2006 et 2010<sup>5</sup>**



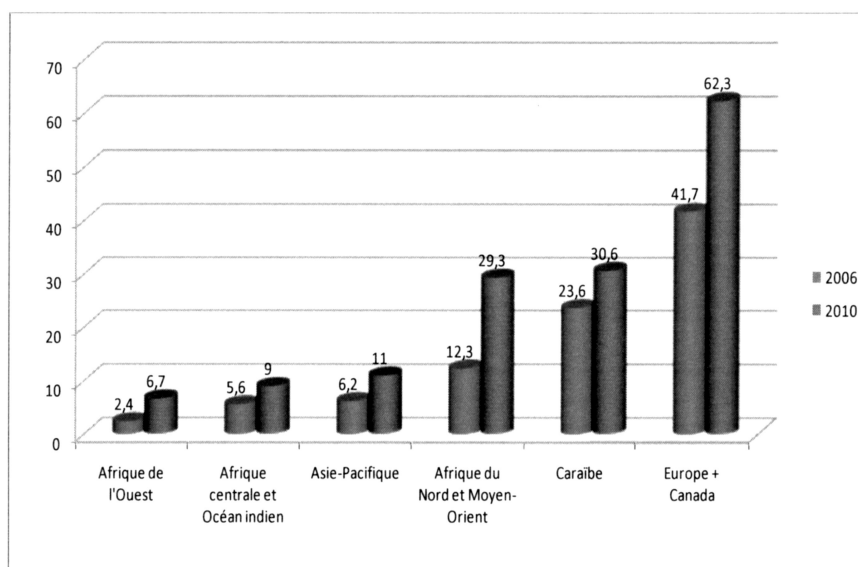
- Le nombre d'utilisateurs d'internet dans les pays francophones est inférieur à la moyenne des pays en développement uniquement dans la catégorie des pays à faible revenu. Cette catégorie est surreprésentée au sein des pays en développement adhérents de l'OIF puisqu'elle représente 40 % des membres contre 24 % de l'ensemble des pays en développement.
- Au sein de la tranche inférieure de la catégorie des pays à revenu intermédiaire, les pays membres de l'OIF ont un nombre d'utilisateurs d'internet supérieur à la moyenne de l'ensemble des pays en 2006 et en 2010.
- Au sein de la tranche supérieure de la catégorie des pays à revenu intermédiaire, les pays membres de l'OIF comptaient davantage d'utilisateurs d'internet que la moyenne de l'ensemble des pays en 2006, mais la tendance s'est inversée en 2010.

4 Nous nous sommes basés sur la classification de la Banque mondiale qui regroupe les pays en développement en trois grandes catégories, en fonction de leur revenu national brut : les pays à faible revenu, les pays à revenu intermédiaire (tranche inférieure) et les pays à revenu intermédiaire (tranche supérieure). La liste des pays est disponible à l'adresse suivante : [http://data.worldbank.org/about/country-classifications/country-and-lending-groups#Low\\_income](http://data.worldbank.org/about/country-classifications/country-and-lending-groups#Low_income)

5 Les données de l'UIT ont été croisées avec la classification de la Banque mondiale. On retrouve dans la première catégorie (« pays à faible revenu ») 35 pays au total dont 16 pays membres de l'OIF, dans la seconde catégorie (« pays à revenu intermédiaire, tranche inférieure ») 56 pays dont 15 pays membres de l'OIF et dans la troisième catégorie (« pays à revenu intermédiaire, tranche supérieure ») 54 pays dont 7 pays membres de l'OIF.

Au sein des pays membres de l'Organisation internationale de la Francophonie, le fossé est réel entre les pays développés et les pays en développement.

**Figure 3 : Évolution du nombre d'utilisateurs d'internet dans les pays membres de l'OIF pour 100 habitants entre 2006 et 2010<sup>6</sup>**



Si l'écart tend à diminuer entre les pays européens, le Canada et les pays d'Afrique du Nord, il reste très important avec les pays d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique Centrale. Dans plusieurs de ces pays : Burkina Faso, République Démocratique du Congo, Madagascar, Niger, Tchad, le taux d'accès à internet reste inférieur à 2 % en 2010<sup>7</sup>.

Un autre constat important est la part du français comme langue de contenu sur Internet. Selon une étude de Funredes de 2006, il était la troisième langue avec 5 % des pages internet. Par ailleurs, le français est la 8e langue la plus utilisée sur Internet en 2011 avec 59,8 millions d'utilisateurs. Parmi les 10 langues les plus utilisées sur Internet, le français se classe en 6e position en termes de croissance du nombre d'utilisateurs entre 2000 et 2011<sup>8</sup>.

6 Les données « pays » extraites du site internet de l'UIT ont été collectées pour les 53 pays membres de l'OIF. Une moyenne a ensuite été réalisée pour chaque zone géographique.

7 Source : UIT

8 Le site <http://www.internetworldstats.com> indique qu'en 2010 les francophones représentaient 3 % des utilisateurs mondiaux d'internet. Néanmoins, le taux de pénétration du français (nombre d'utilisateurs/nombre de locuteurs) est le plus faible parmi les 10 langues les plus utilisées sur Internet. Pour les 10 premières langues, les taux de pénétration vont de 17,2 % pour le français à 79,5 % pour l'allemand.

Face aux nouveaux enjeux que représente la culture numérique, l'Organisation internationale de la Francophonie a choisi de structurer son action autour de quatre grands axes :

- Une présence accrue dans les instances internationales de la société de l'information, en particulier dans le cadre du Sommet mondial sur la société de l'information ;
- Le renforcement de l'accès et des formations aux ressources numériques dans les pays francophones en développement avec notamment le lancement du projet-pilote de Maisons des Savoirs ;
- L'accroissement de la présence et de la visibilité des ressources en français sur internet grâce au financement d'initiatives multilatérales de production de contenu francophone financées via le Fonds francophone des inforoutes ;
- Le soutien à la création numérique grâce à une aide apportée aux réseaux, manifestations et festivals d'arts numériques.

## 1.2 Le projet-pilote Réseau Maisons des Savoirs

Conscients de ces enjeux, les opérateurs de la Francophonie se sont lancés dans la mise en œuvre de projets de réduction de la fracture numérique.

L'AUF a mis en place ses premiers campus numériques dès le début des années 90. À la fin des années 90, l'AIMF lançait les centres multimédias municipaux.

Prenant en compte cette expérience, la Déclaration de Bucarest, dans son article 39, indique : *l'action déjà engagée par l'AIMF, grâce aux centres multimédias existants, doit être renforcée, en étroite coopération avec l'OIF et les autres opérateurs, et dans le respect de leurs mandats.*

Sur la base de cette déclaration, l'OIF s'est rapprochée de l'AIMF, de l'AUF et de TV5Monde pour mettre en place, dans le cadre de leur programmation quadriennale 2006-2009, un projet-pilote visant à accroître l'intégration et le déploiement d'un dispositif d'accès à l'univers numérique.

Ce projet a aussi l'ambition de créer des synergies d'intervention entre tous les opérateurs de la Francophonie OIF- AIMF- AUF et TV5Monde (à l'exception de l'Université Senghor d'Alexandrie) par la mise en place d'un partenariat intégré.

De nombreux échanges ont eu lieu entre octobre 2006 et septembre 2007 entre ces différents acteurs pour définir les contours du projet et ses modalités de pilotage. Ils ont permis de définir un projet commun basé sur l'ancrage local des MDS au plus près des populations et l'appropriation par les acteurs locaux du fonctionnement des MDS selon les principes définis par la Francophonie. Le rôle de l'AIMF a principalement consisté à donner une forte dimension locale en ancrant la mise en œuvre au niveau des villes. Du côté de l'OIF, c'est l'IFN (aujourd'hui DFN) qui est désigné comme unité administrative de rattachement, notamment au regard de son expérience de la gestion des Inforoutes. Le projet répond ainsi à une double volonté de la Francophonie d'accroître la solidarité numérique et la « francophonie de proximité » auprès d'un vaste public.

Les concepteurs ont choisi de concrétiser l'engagement de la Francophonie dans le cadre d'un projet physique afin de répondre, initialement, aux besoins croissants des nouveaux habitants s'installant dans les quartiers périphériques. Au niveau des équipements mis à disposition, les échanges ont permis de décider que les MDS « seraient dotés des collections habituelles d'un CLAC et d'équipement informatiques »<sup>9</sup>.

---

9 2<sup>e</sup> document de travail (juillet 2007)

D'octobre 2007 à septembre 2008, le projet a été décliné au niveau des villes. Suite à un appel à candidatures, douze réponses ont été reçues et quatre villes ont été sélectionnées<sup>10</sup> :

- Hué (Vietnam) ;
- Ouagadougou (Burkina Faso) ;
- Kinshasa (RDC) ;
- Chisinau (Moldova).

La phase opérationnelle a démarré en octobre 2008 avec la signature des premières conventions tripartites (OIF-AIMF-villes), permettant de lancer la mise en œuvre des MDS.

Les différentes étapes de la mise en œuvre sont les suivantes :

1. Étude de faisabilité et définition du cahier des charges (bâtiment, plateau technique, documentation) ;
2. Mise à disposition des bâtiments par les villes et travaux de réfection et de mise aux normes ;
3. Création juridique (MDS de Kinshasa) et rattachement administratif à la Direction de la coopération internationale ;
4. Signature des Conventions-cadres tripartites et des avenants ;
5. Sélection, recrutement et formation des animateurs ;
6. Acquisition et déploiement du plateau technique, avec formation des informaticiens ;
7. Acquisition des équipements, livres, ameublements, fournitures.
8. Gestion des protocoles et suivi auprès des agents d'exécutions et partenaires.

Les opérateurs de la Francophonie ont participé aux différentes opérations en fonction de leurs compétences :

- L'OIF sur le pilotage et la gestion de l'ensemble du projet, en fournissant un chef de projet à temps plein ;
- L'AIMF sur l'appui à la réfection des bâtiments, notamment par la mise à disposition d'un architecte et la mise en relation entre l'OIF et les autorités municipales ;
- L'AUF par la mise en place du plateau technique, identique à celui des campus numériques, avec le choix de logiciels libres permettant aux villes de ne pas être liées par les achats de licences, et la formation des techniciens ;
- TV5 Monde par la mise à disposition de supports numériques de formation au français.

### **1.3 Les acteurs et la mise en œuvre du projet**

Le schéma ci-dessous présente les principaux acteurs en présence et les répartit en 3 groupes :

- les autorités publiques : acteurs qui conçoivent/financent la politique publique ;
- les acteurs de la mise en œuvre responsables opérationnels ;

---

10 Conformément aux principes définis ci-dessus, le choix d'implantation des 4 MDS pilotes a été fait par appel à propositions, sur la base des meilleures offres reçues, méthode qui permettait de garantir l'implication des acteurs locaux dans le projet et leur respect des conditions présentées par la Francophonie.

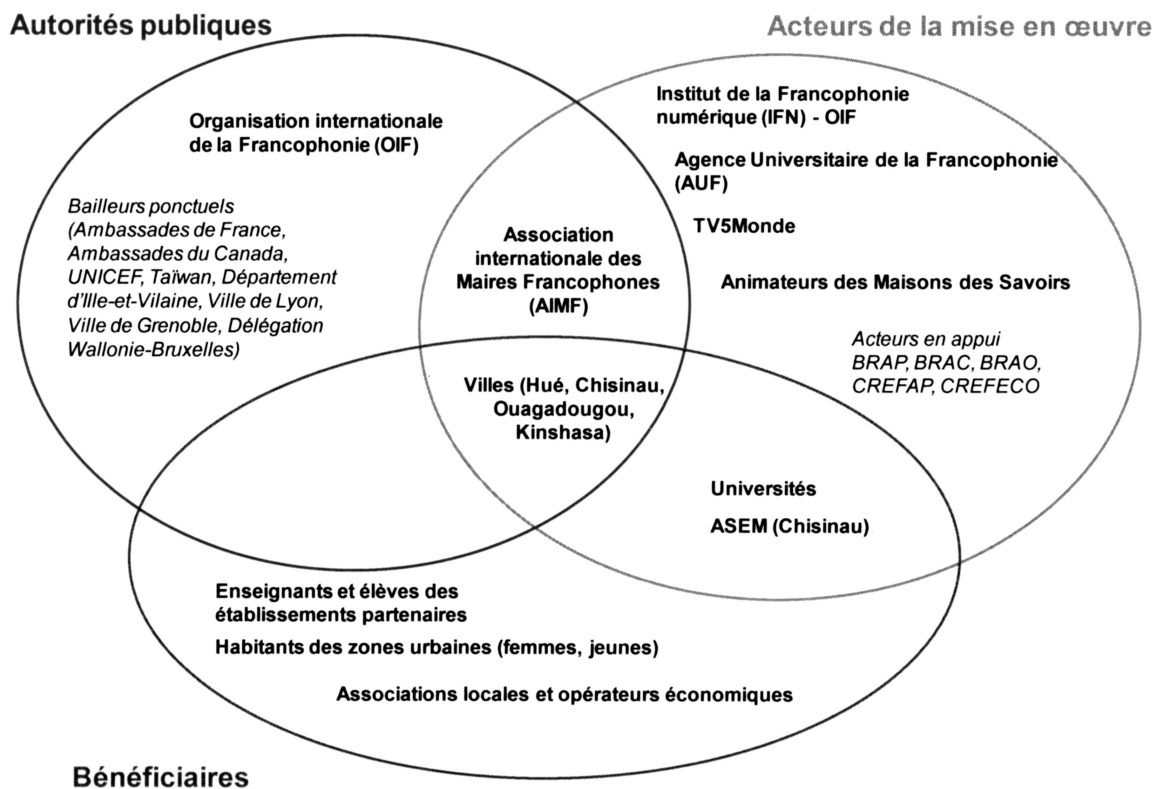
- les bénéficiaires : organisations et individus qui rencontrent le problème visé par l'intervention et qui sont censés bénéficier des changements provoqués par l'action publique.

Ce schéma s'appuie sur les documents transmis par l'Organisation internationale de la Francophonie ainsi que sur les entretiens de cadrage réalisés avec les principaux acteurs du projet-pilote.

La catégorie « autorités publiques » regroupe des acteurs clés du projet-pilote (l'OIF, l'AIMF et les quatre autorités municipales) ainsi que différents bailleurs intervenant au titre de cofinancement de certains investissements (infrastructures et matériel informatique) :

- l'UNICEF ;
- Taïwan ;
- le Département d'Ille-et-Vilaine ;
- la Ville de Lyon ;
- la Ville de Grenoble ;
- la Délégation Wallonie-Bruxelles de Kinshasa.

Figure 4 : Sociogramme du projet-pilote « Réseau des Maisons des Savoirs »



## 1.4 Logique d'intervention

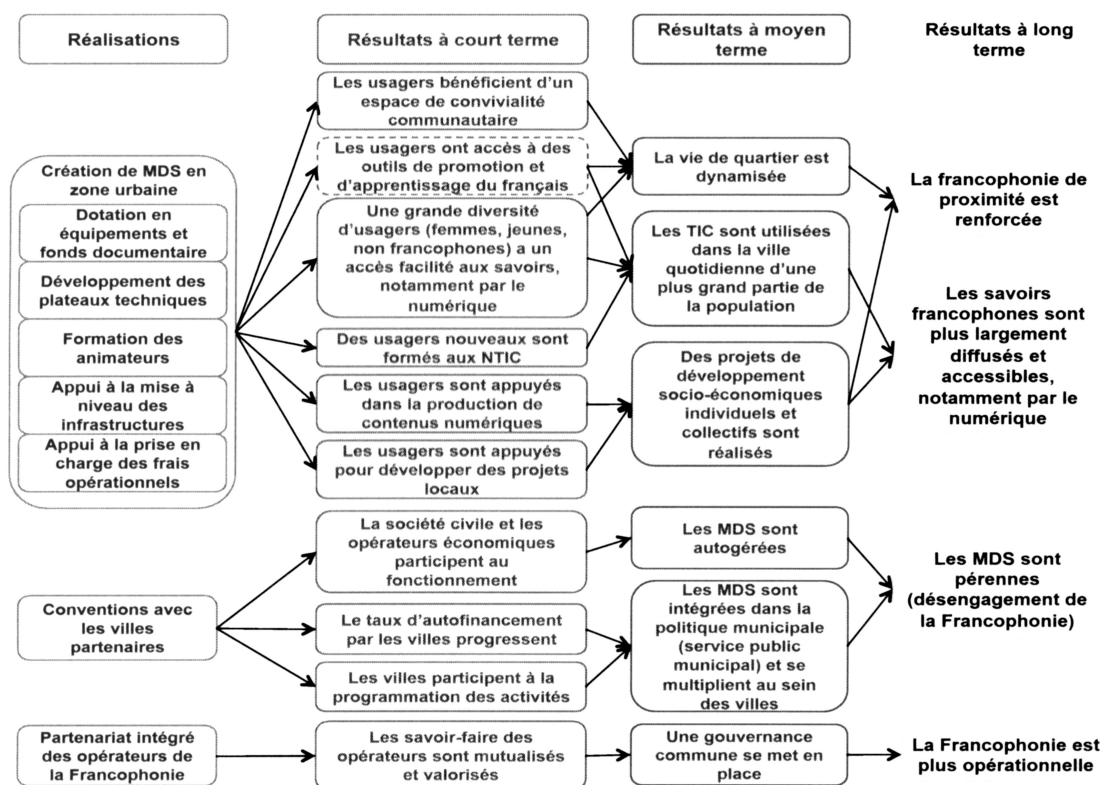
Sur la base des documents officiels, un logigramme peut être reconstitué pour mieux identifier et hiérarchiser les objectifs d'un programme et les liens de causalité qui existent entre eux.

Trois principales chaînes causales apparaissent et traduisent le caractère expérimental du projet. Les trois chaînes causales sont centrées autour :

- des MDS elles-mêmes ;
- du conventionnement avec les villes ;
- du partenariat intégré des opérateurs de la Francophonie.

La dernière dimension (le partenariat intégré) est essentiellement interne et concerne la gouvernance de la Francophonie. Elle n'est habituellement pas présentée dans un logigramme, qui repose sur les impacts pour les publics cibles extérieurs aux organisations responsables de la conception et de la mise en œuvre du projet. Toutefois, en raison du caractère pilote du projet, il nous a paru intéressant d'intégrer cette chaîne causale, qui se retrouvera dans le questionnement évaluatif.

Figure 5 : Diagramme logique d'impact<sup>11</sup>



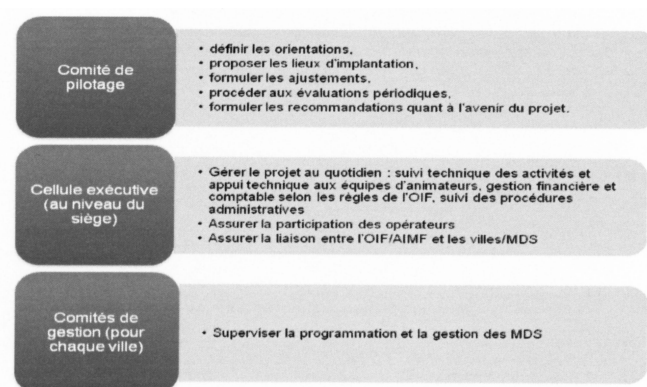
11 Dans le DLI, la « francophonie » avec un f minuscule recouvre l'ensemble des personnes ayant le français en partage. La « Francophonie » avec un f majuscule représente les institutions et les opérateurs (OIF, AUF, AIME, TV5 Monde, Université Senghor d'Alexandrie, APF).

## 1.5 Présentation des mécanismes administratifs et comptables de fonctionnement

### 1.5.1 Schéma général de gouvernance

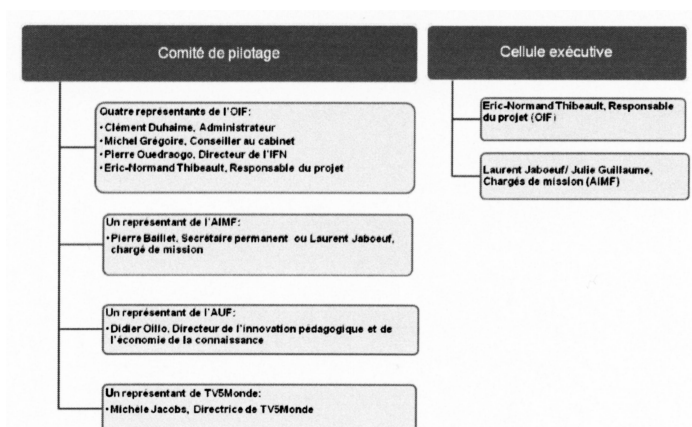
Le schéma général présenté ci-dessous repose sur les informations collectées lors des entretiens de cadrage et des missions de terrain. La convention quadripartite (OIF-AIMF-AUF-TV5 Monde) discutée entre 2008 et 2010 n'a pas été signée par l'AUF en raison de son refus de s'engager avant la fin de la phase pilote. De même, les accords-cadres signés avec les villes ne définissent pas le rôle des comités de gestion locaux au-delà de « superviser la programmation et la gestion » des MDS.

Figure 6 : Schéma général de gouvernance



### 1.5.2 Composition des organes de gouvernance

Figure 7 : Composition des organes de pilotage et de gestion au niveau du siège<sup>12</sup>

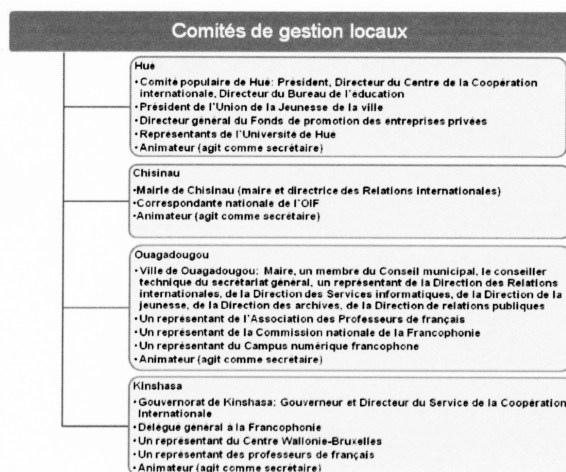


12 Source : entretiens de cadrage



Le Comité de Pilotage est décisionnaire lorsque l'Administrateur de l'OIF et le Secrétaire permanent de l'AIMF y siègent. Dans le cas contraire, les propositions de décision sont transmises à la hiérarchie des deux organisations qui les valident ou non.

Figure 8 : Composition des comités de gestion locaux<sup>13</sup>



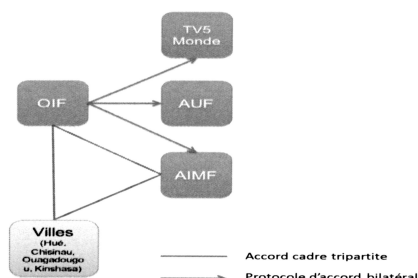
### 1.5.3 Modalités conventionnelles de coopération

Les relations entre les quatre opérateurs de la Francophonie sont régies par des protocoles d'accords bilatéraux spécifiques à des actions ponctuelles réalisées dans un pays.

Avec les villes, les accords-cadres définissent les responsabilités, essentiellement financières, des villes concernées et de l'OIF.

Les relations conventionnelles entre les opérateurs du projet peuvent être présentées de la façon suivante :

Figure 9 : Relations conventionnelles entre les opérateurs



13 Source : études de cas



#### 1.5.4 Responsabilités financières

Le tableau suivant récapitule les responsabilités financières des opérateurs. L'AIMF est intervenue sur ses fonds au démarrage du projet pour aider à la restauration et rénovation des bâtiments.

Les responsabilités financières entre les villes et l'OIF sont fixées dans les accords-cadres qui sont similaires d'une ville à l'autre.

Des synergies ont été recherchées avec des initiatives d'autres bailleurs (organisations internationales, ambassades, collectivités locales) pour certaines dépenses d'investissement (bâtiments et informatique notamment).

**Tableau 1 - Tableau récapitulatif des responsabilités financières**

	<b>OIF</b>	<b>AIMF</b>	<b>Villes</b>
Frais de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion internet, Primes des animateurs</li><li>• Formation et appui technique aux animateurs</li><li>• Abonnements, frais postaux, de publicité et d'impression</li><li>• Déplacements, locaux</li><li>• Fournitures et petits équipements</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à disposition des animateurs et des personnels de service</li><li>• Frais de gardiennage, d'entretien des locaux</li><li>• Frais de fonctionnement divers</li></ul>
Frais d'investissement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appui à la rénovation des bâtiments</li><li>• Acquisition de logiciels</li><li>• Ameublement et accessoires</li><li>• Signalétique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appui à la rénovation des bâtiments</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appui à la rénovation des bâtiments</li></ul>
Frais de programmation et d'opération	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personnel de soutien pour les activités exceptionnelles</li><li>• Frais pour les activités exceptionnelles</li><li>• Frais liés à la réalisation du programme d'activité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formation à l'e-gouvernance municipale</li></ul>	

## 1.6 Les budgets alloués

Le coût total du projet-pilote « Réseau des Maisons des Savoirs » s'élevait à la fin de l'année 2011 à 1 348 246 euros pour l'OIF. Le tableau ci-dessous détaille de façon exhaustive les différentes dépenses engagées par l'OIF depuis 2008.

A ce budget s'ajoutent les investissements réalisés par l'AIMF :

- 90 000 euros à Hué pour la construction du bâtiment où sont situés la MDS et le CCF ;
- 130 000 euros à Ouagadougou pour la construction de 4 centres multimédia municipaux entre 2000 et 2006 ;
- 70 000 euros à Kinshasa pour la rénovation du bâtiment de la MDS entre 2010 et 2011.

Le tableau ci-dessous dresse un bilan du montant des frais de fonctionnement et d'opération<sup>14</sup> pris en charge par l'OIF dans les Maisons des Savoirs pour 2010 et 2011.

**Tableau 2 : Frais de fonctionnement et d'opération pris en charge par l'OIF en 2011<sup>15</sup>**

<b>MDS</b>	<b>Budget engagé 2010</b>	<b>Budget prévisionnel 2011</b>	<b>Budget engagé 2011</b>	<b>Taux d'exécution pour l'année 2011<sup>16</sup></b>
Hué	25 000 €	35 000 €	35 000 €	100 %
Chisinau	30 000 €	30 000 €	27 775 €	93 %
Ouagadougou	35 000 €	35 000 €	31 897 €	91 %
Kinshasa		48 000 €	44 395 €	92 %

---

14 Le détail des frais de fonctionnement et d'opération pris en charge par l'OIF est décrit pages 12.

15 Sources : Budgets alloués aux opérations et au fonctionnement des MDS par l'OIF en 2010 et 2011.

16 Taux de décaissements 2011 au 02/02/2012.

Tableau 3: Dépenses engagées par l'OIF pour le projet-pilote entre 2008 et 2011<sup>17</sup>

	1er SEM 2008		2e SEM 2008		BUDGET TOTAL - AN 1 2008		1er SEM 2009		2er SEM 2009		BUDGET TOTAL - AN 2 2009		BUDGET AN 3 2010		BUDGET AN 4 2011		BUDGET CONTRIBUTION 2008-2011		
<b>MDS CHISINAU - MOLDAVIE</b>																			
Travaux d'aménagements	0	0	0	0	0	0	80 000	40 000	120 000	0	0	0	0	0	0	0	0	120 000	
Equipements informatiques + tech	0	30 000	0	0	30 000	0	6 325	0	6 325	0	0	0	0	0	0	0	0	36 325	
Ameub. et dotations matérielles	0	0	0	0	0	0	4 876	9 550	14 426	0	0	0	0	0	0	0	0	14 426	
Matériel diactique & livres (DEF)Mat. c	0	15 000	0	0	15 000	0	10 250	3 000	13 250	2 344	0	2 344	0	0	0	0	0	30 594	
Formation continue - Ani. et prof	0	3 120	0	0	3 120	0	4 500	7 500	12 000	2 000	0	6 543	0	0	0	0	0	23 663	
Missions (faisabilité, appui. ineaugu.)	18 543	3 200	0	0	21 743	0	2 865	2 800	5 665	3 258	0	8 923	0	0	0	0	0	32 666	
Budget opération (pro.OIF) et fonct.	0	0	0	0	0	0	24 000	24 000	48 000	0	0	0	30 000	0	0	0	0	105 775	
Bâtiment mis à disposition	0	0	0	0	0	0	8 700	8 700	17 400	0	0	0	17 400	0	0	0	0	34 800	
<b>Total</b>	<b>18 543</b>	<b>51 320</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69 863</b>	<b>0</b>	<b>132 816</b>	<b>88 850</b>	<b>219 666</b>	<b>36 344</b>	<b>0</b>	<b>36 344</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>363 449</b>	
<b>MDS OUAGADOUGOU - BURKINA FASO</b>																			
Travaux d'aménagements	0	37 500	0	0	37 500	0	15 000	12 000	27 000	0	0	0	11 000	0	0	0	0	38 500	
Equipements informatiques + tech.	0	6 500	0	0	6 500	0	11 000	14 578	25 578	0	0	0	0	0	0	0	0	25 578	
Ameub. et dotations matérielles	0	15 000	0	0	15 000	0	6 000	20 654	26 654	0	0	0	1 543	0	0	0	0	22 543	
Matériel diactique & livres (DEF)Mat. c	0	3 152	0	0	3 152	0	3 250	2 975	6 225	4 322	0	3 000	0	0	0	0	0	31 628	
Formation continue - Ani. et prof	0	14 500	0	0	14 500	0	25 000	25 000	50 000	35 000	0	31 500	0	0	0	0	0	29 407	
Missions (faisabilité, appui. ineaugu.)	0	0	0	0	0	0	14 850	14 850	29 700	0	0	0	29 700	0	0	0	0	116 500	
Budget opération (protocoles OIF)	0	0	0	0	0	0	14 850	14 850	29 700	0	0	0	29 700	0	0	0	0	116 500	
Bâtiments mis à disposition	0	0	0	0	0	0	14 850	14 850	29 700	0	0	0	29 700	0	0	0	0	116 500	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>76 652</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>76 652</b>	<b>0</b>	<b>155 957</b>	<b>75 207</b>	<b>155 957</b>	<b>57 297</b>	<b>0</b>	<b>57 297</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>327 656</b>	
<b>MDS HUE - VIETNAM</b>																			
Travaux d'aménagements (2.3ième)	0	25 641	0	0	25 641	0	8 564	6 500	15 064	0	0	0	0	0	0	0	0	40 705	
Equipements informatiques + tech.	0	30 000	0	0	30 000	0	2 310	4 500	6 810	0	0	0	0	0	0	0	0	36 810	
Ameub. et dotations matérielles	0	0	0	0	0	0	10 000	6 900	16 900	0	0	0	0	0	0	0	0	16 900	
Mat. diactique & livres (promotionnel)	0	15 000	0	0	15 000	0	12 000	2 000	14 000	0	0	0	0	0	0	0	0	29 000	
Formation continue - Ani. et prof	0	4 125	0	0	4 125	0	6 500	8 500	15 000	2 500	0	4 500	0	0	0	0	0	26 125	
Missions (faisabilité, appui. ineaugu.)	0	18 950	0	0	18 950	0	6 545	4 323	10 868	4 235	0	3 540	0	0	0	0	0	37 593	
Budget opération (protocoles OIF)	0	0	0	0	0	0	25 000	25 000	50 000	30 000	0	35 000	0	0	0	0	0	115 000	
Bâtiment mis à disposition	0	0	0	0	0	0	9 216	9 216	18 432	12 288	0	12 288	0	0	0	0	0	30 720	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>93 716</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93 716</b>	<b>0</b>	<b>70 919</b>	<b>57 723</b>	<b>128 642</b>	<b>36 735</b>	<b>0</b>	<b>36 735</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>302 133</b>	
<b>MDS KINSHASA - RDC</b>																			
Travaux d'aménagements	0	0	0	0	0	0	19 000	20 000	39 000	0	0	0	0	0	0	0	0	19 000	
Equipements informatiques + tech	0	0	0	0	0	0	20 000	18 740	38 740	3 198	0	3 198	0	0	0	0	0	23 198	
Ameub. et dotations matérielles	0	0	0	0	0	0	10 000	25 583	35 583	0	0	0	0	0	0	0	0	28 740	
Matériel diactique & livres (DEF)Mat. c	0	0	0	0	0	0	10 000	7 500	17 500	3 215	0	3 215	0	0	0	0	0	38 798	
Formation continue - Ani. et prof	0	3 801	0	0	3 801	0	5 469	3 250	8 719	3 211	0	3 211	0	0	0	0	0	19 980	
Missions (faisabilité, appui. ineaugu.)	3 665	16 500	0	0	20 165	0	4 325	3 250	7 575	3 211	0	3 211	0	0	0	0	0	34 629	
Budget opération (protocoles OIF)	0	0	0	0	0	0	46 000	40 000	86 000	0	0	0	0	0	0	0	0	113 863	
Bâtiments mis à disposition	0	0	0	0	0	0	134 073	134 073	268 146	9 624	0	34 200	0	0	0	0	0	278 208	
<b>Total</b>	<b>3 665</b>	<b>20 301</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23 966</b>	<b>0</b>	<b>75 794</b>	<b>134 073</b>	<b>209 867</b>	<b>9 624</b>	<b>0</b>	<b>34 200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>444 375</b>	
Consultants (prep. dont Evaluation)	26 550	66 000	0	0	92 550	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	134 550	
Autres contributions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>BUDGET TOTAL:</b>	<b>22 208</b>	<b>241 989</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>356 747</b>	<b>0</b>	<b>375 129</b>	<b>353 853</b>	<b>714 132</b>	<b>140 000</b>	<b>0</b>	<b>195 117</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>293 117</b>	

17 Source : Ventilation budgétaire du projet-pilote. Le montant total des dépenses engagées par l'OIF correspond à 1 405 996 euros moins 57 750 euros (montant des reliquats versés par l'AIMEF, l'AUF, TV5 Monde et les villes à l'OIF) soit 1 348 246 euros.

## PARTIE II – LES FINALITES DE CETTE EVALUATION EXTERNE

### 2.1 Les finalités de l'évaluation

L'évaluation envisagée porte sur l'ensemble des actions menées entre septembre 2006 et novembre 2011 dans les quatre villes sélectionnées pour accueillir une Maison des Savoirs.

Au terme de la phase expérimentale du projet de réseau des Maisons des Savoirs, l'Organisation internationale de la Francophonie a souhaité procéder à une évaluation externe de cette initiative. L'évaluation a une importance stratégique cruciale pour les autorités publiques (OIF, AIMF), qui s'interrogent :

- sur l'intérêt ou non de poursuivre la mise en œuvre de ce projet de nature expérimentale ;
- sur les conditions de son extension à d'autres villes ;
- sur les voies d'amélioration et d'optimisation des résultats obtenus.

L'évaluation est envisagée comme un outil à trois dimensions :

- L'évaluation comme **outil d'apport de connaissances et d'objectivation**. Elle permet aux décideurs d'améliorer leur connaissance du dispositif et de disposer d'une vision claire de ses réalisations avant d'envisager les conditions de leur reconduction.
- L'évaluation comme **outil d'estimation des résultats**. Elle permet aux acteurs responsables de la conception et de la mise en œuvre de l'action d'apprécier les premiers résultats et de comprendre les raisons du succès ou de l'échec de tel ou tel mécanisme.
- L'évaluation comme **outil d'aide à la décision**. Elle permet d'alimenter les réflexions sur l'extension et la viabilité du projet-pilote. Les dimensions de pérennisation et de valeur ajoutée de l'intervention de l'OIF seront à cet égard primordiales.

### 2.2 Les questions évaluatives

Le cahier des charges présentait 18 questions d'évaluation regroupées sous cinq critères : pertinence, cohérence, efficacité, efficience et viabilité. Afin d'opérationnaliser le travail d'évaluation, ces questions ont été reformulées, avec l'aide du comité de pilotage, en quatre questions principales :

- de pertinence : dans quelle mesure le projet-pilote Réseau des Maisons des Savoirs répond-il aux besoins des parties prenantes ?
- d'efficacité : quelles actions du projet ont le plus contribué à atteindre les objectifs escomptés ? Pourquoi ?
- d'efficience : dans quelle mesure la mise en œuvre du projet a-t-elle été efficace au regard des ressources disponibles ?
- de viabilité, pérennité : le projet est-il suffisamment opérationnel pour être pérennisé après la fin de la phase expérimentale ?

## 2.3 La méthode

Différents outils ont été mobilisés pour répondre aux attentes formulées dans le cahier des charges ainsi que rappelées dans le tableau ci-dessous.

	<b>QUESTION 1 Pertinence du projet</b>	<b>QUESTION 2 Efficacité du projet</b>	<b>QUESTION 3 Efficience du projet</b>	<b>QUESTION 4 Viabilité et pérennité du projet</b>
<b>Structuration de l'étude</b>	Entretiens de cadrage Analyse documentaire Reconstruction de la logique d'intervention et des jeux d'acteurs Référentiel (critères de succès, indicateurs)			
<b>Collecte de l'information</b>	<b>Analyse documentaire</b> <b>Études de cas</b> Entretiens d'approfondissement	Analyse documentaire et statistique <b>Études de cas</b> Étalonnage <b>Entretiens d'approfondissement</b>	<b>Analyse statistique</b> Études de cas Entretiens d'approfondissement	Analyse documentaire <b>Étude de cas</b> <b>Étalonnage</b> <b>Entretiens d'approfondissement</b>
<b>Analyse de l'information</b>	Faisceau d'indices			
<b>Conclusions et jugements évaluatifs</b>	Vote coloré pour les conclusions Atelier stratégique avec Metaplan® pour les recommandations			

L'évaluation s'est appuyée principalement sur l'étude des quatre Maisons des Savoirs existantes, Hué, Chisinau, Ouagadougou et Kinshasa grâce à :

- Une analyse documentaire sur le contexte local ;
- Des entretiens individuels avec les décideurs locaux (ville), les animateurs, employés municipaux impliqués dans la mise en œuvre du dispositif ;
- Un focus group avec les partenaires « institutionnels » des Maisons des Savoirs ;
- Des entretiens individuels avec les bénéficiaires du dispositif (enseignants, élèves, usagers, représentants d'ONGs et d'opérateurs locaux).

Par ailleurs, l'étalonnage s'est alimenté de l'analyse de trois projets considérés comme présentant des similitudes : les Campus numériques francophones mis en œuvre par l'AUF, les Centres multimédias communautaires initiés par l'UNESCO et, le programme « Commonwealth Connects » mis en place par l'Organisation du Commonwealth.

Les principaux outils sont décrits en annexe.

## 2.4 Portées et limites de l'évaluation

Nous distinguerons ici les limites inhérentes à l'objet de l'évaluation et celles liées à la démarche méthodologique mise en œuvre.

#### 2.4.1 Limites en lien avec la mise en œuvre du projet-pilote

##### ➤ *Un système de suivi en rodage*

La robustesse de nos travaux a été limitée par la qualité des informations collectées lors des études de cas.

Les experts ont en effet eu beaucoup de difficultés à recueillir des informations précises sur la contribution financière des villes et le rôle des comités de gestion locaux. Ces carences du système de suivi et ce manque de traçabilité et de transparence autour de la gouvernance locale du projet ont fortement affecté « l'évaluabilité » du projet.

Par ailleurs, bien que le système de suivi dont disposent les MDS permette, depuis 2011, d'identifier les usagers par catégorie et par genre, il ne permet pas de collecter des informations sur leurs origines géographiques ou sociologiques, leurs degrés d'acculturation aux TIC ou leurs connaissances de la langue française, informations utiles à la construction d'un profil détaillé des bénéficiaires des MDS.

En outre, si les équipes des MDS ont transmis ces informations au responsable du projet durant la dernière phase de l'évaluation (à la fin du mois de janvier 2012), ces données n'ont pas pu être croisées avec les informations collectées lors des missions de terrain qui s'étaient tenues dès novembre 2011.

##### ➤ *Le manque de recul*

Compte tenu du caractère expérimental et de la relativement faible maturation du projet (deux mois - MDS de Kinshasa - à deux ans - MDS de Hué - au démarrage de l'évaluation), seule la question de pertinence a pu être traitée de façon complète et robuste. La collecte de données permet certes d'observer les premiers résultats, mais doit se limiter à faire des hypothèses sur les effets et donc l'efficacité des Maisons des Savoirs sur les publics cibles. Des éléments de réponse ont été apportés pour chaque MDS à l'exception de Kinshasa, mais ils restent partiels.

Faute de pouvoir juger de l'efficacité de façon équitable, il n'a pas non plus été possible de donner des réponses définitives à la question du coût-efficacité autrement dit de l'efficience.

Concernant la viabilité des Maisons des Savoirs, le rapport permet de commencer à mesurer le degré d'appropriation des villes, mais ce dernier ne peut pas être jugé sur la base d'un ou deux exercices.

#### 2.4.2 Limites en lien avec la démarche évaluative

##### ➤ *La mobilisation d'experts locaux*

L'évaluation s'appuie sur quatre experts locaux pour réaliser la collecte de données sur le terrain et rédiger les études de cas. Ce choix a permis de bénéficier de la connaissance sociopolitique et linguistique des experts, mais a limité la comparabilité des Maisons des Savoirs. Si les ressources l'avaient permise, une visite complémentaire d'un expert national aurait été souhaitable pour renforcer la robustesse des conclusions transversales.

##### ➤ *La participation des parties prenantes à l'atelier évaluatif*

Seuls des membres de l'unité d'évaluation et du service gestionnaire du projet MDS au sein de l'OIF et de l'AIMF, parties prenantes du comité de pilotage de l'évaluation, ont pris part à l'atelier évaluatif. L'absence des autres parties prenantes (villes, représentants de TV5Monde, de l'AUF) ne permet pas de garantir pleinement la neutralité et l'équité des conclusions et recommandations.

## PARTIE III – FONCTIONNEMENT DU PROJET-PILOTE

### 3.1 Les réalisations

#### *3.1.1 Le lancement des Maisons des Savoirs*

Pour des raisons opérationnelles, le lancement des Maisons des Savoirs a été réparti sur deux ans avec une périodicité de 4 mois entre les trois premières.

- La MDS de Hué a été inaugurée le 17/09/09.
- La MDS de Chisinau a été inaugurée le 29/01/2010.
- Les MDS de Ouagadougou ont été inaugurées le 21/05/2010.
- La MDS de Kinshasa a été inaugurée le 05/07/2011.

La MDS d’Hué a donc pratiquement une année d’ancienneté de plus que celle de Ouagadougou toutefois, dans le deuxième cas, des centres multimédias municipaux préexistaient depuis 1999.

Le décalage du lancement de la MDS de Kinshasa est en grande partie lié aux difficultés que la ville a rencontrées pour mettre à disposition un bâtiment fonctionnel.

#### *3.1.2 Les activités mises en place dans les Maisons des Savoirs*

Les Maisons des Savoirs mettent en place des activités de différente nature :

- Organisation d’activités socioculturelles : prêt de livres, conférences, expositions, concours littéraires, projection de films ;
- Apprentissage du français : formation d’enseignants à la méthode « Apprendre et enseigner avec TV5Monde », organisation de cours de français ;
- Apprentissage des TIC : initiation et perfectionnement aux TIC à destination de différents publics (élèves, agents municipaux), organisation de focus group afin d’identifier les besoins existant en milieu scolaire.

En outre, chaque Maison des Savoirs a développé son propre « modèle » et les actions présentées ci-dessus n’y sont pas organisées selon la même fréquence :

- À Hué, les trois types d’activités représentent environ le même volume d’opérations organisées. En outre, la MDS est la seule à avoir organisé des activités à destination d’opérateurs économiques.
- À Chisinau, les activités de la MDS se concentrent principalement dans le domaine socioculturel (organisation d’événements à l’initiative de la MDS ou de partenaires extérieurs) et de la formation des enseignants au dispositif « J’apprends et j’enseigne avec TV5Monde ».
- À Ouagadougou, 5 bâtiments sur 6 sont équipés d’un espace numérique et les formations aux outils informatiques concentrent l’essentiel des activités des MDS. La part de la fréquentation des événements socioculturels est assez limitée au regard des autres activités (9 % en 2010 et 11 % en 2011).
- À Kinshasa, aucune activité de promotion du français n’a encore été organisée. La MDS répartit ses activités entre les formations numériques et les événements socioculturels.

Tableau 4 : Les équipes et les équipements des MDS

MDS	Équipe	Bâtiment	Espace numérique	Bibliothèque ludothèque	Espace socioculturel
Hué	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 animateurs</li> <li>• 2 vacataires</li> <li>• 1 volontaire francophone</li> </ul>	Un espace de 310 m2 situé dans le même bâtiment que le Centre culturel français et localisé en centre-ville, à proximité d'écoles, d'universités et de la mairie.	Une trentaine d'ordinateurs et un vidéoprojecteur	5 postes informatiques dédiés à la recherche documentaire ; Entre 3 000 et 5 000 titres (livres, DVD, CD)	Une salle de conférences avec entre 50 et 130 places assises
Chisinau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 animateurs</li> <li>• 2 volontaires francophones</li> </ul>	Un bâtiment de 585m2 au sein de l'Académie des études économiques de Moldavie dans le centre-ville à proximité des principales administrations nationales et locales.			
Kinshasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 animateurs</li> <li>• 2 hôtesse d'accueil</li> <li>• 1 aide-bibliothécaire</li> <li>• 1 assistant pour la ludothèque</li> </ul>	Un bâtiment de 600 m2 situé au cœur du quartier culturel de Kinshasa (Matonge) à proximité du plus grand carrefour routier de la ville.	30 ordinateurs neufs dans la MDS n° 2 et un vidéoprojecteur ; 54 ordinateurs d'occasion (MDS n° 3 à 6).	4 postes informatiques dédiés à la recherche documentaire dans la MDS n° 1 ; 3 000 titres (livres, DVD, CD) au sein de la MDS n°1	Une salle polyvalente au niveau de la MDS n° 2 avec une quarantaine de places ; Des salles de formation et de cours extérieures dans les MDS n° 2 à 6
Ouagadougou	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 animateurs</li> <li>• 6 chargés d'accueil</li> <li>• 1 secrétaire</li> <li>• 8 gardiens</li> <li>• 1 volontaire francophone</li> </ul>	6 bâtiments d'une superficie moyenne de 150 m2 situés dans cinq arrondissements de la ville.			



Si l'essentiel des services proposés au sein des MDS, un système d'abonnement a progressivement été mis en place dans les quatre villes :

- la MDS de Hué compte 249 abonnés à sa bibliothèque ;
- la MDS de Chisinau compte 93 abonnés à sa bibliothèque ;
- les MDS de Ouagadougou comptaient (en mars 2011) 418 abonnés aux espaces numériques ou à la bibliothèque ;
- la MDS de Kinshasa compte 149 abonnés à la bibliothèque.

Le coût de l'abonnement est jugé très raisonnable dans les quatre villes par une grande majorité d'utilisateurs. Les tarifs ont été validés par les comités de gestion locaux suite à une analyse comparative portant sur les structures offrant des services similaires.

### 3.1.3 *La fréquentation des Maisons des Savoirs*

Le tableau ci-dessous dresse un bilan du nombre d'entrées des Maisons des Savoirs en 2010 et 2011. Ils ne permettent toutefois pas d'identifier le nombre d'utilisateurs (le même utilisateur bénéficiant de plusieurs services sera comptabilisé plusieurs fois).

**Tableau 5 : Bilan de fréquentation des MDS en 2010 et 2011<sup>18</sup>**

MDS	Nombre d'entrées en 2010	Nombre d'entrées en 2011	Évolution 2010/11
Hué	10 155	14 864	+ 46 %
Chisinau	4 777	7 966	+ 66 %
Ouagadougou	38 853	32 803	- 16 %
Kinshasa	NP	5 248	
<b>Total</b>	<b>53 785</b>	<b>60 881</b>	<b>+ 13 %</b>

La fréquentation est nettement supérieure dans le cas de Ouagadougou, car des centres multimédias préexistaient et accueillait déjà du public. Par ailleurs, la MDS de Ouagadougou comprend 6 bâtiments répartis dans différents quartiers de la ville et peut ainsi accueillir davantage de visites.

La fréquentation des MDS de Hué et de Chisinau a connu une réelle croissance entre 2010 et 2011 (+46 % et +66 %). À l'inverse, la fréquentation de la MDS de Ouagadougou a légèrement diminué entre 2010 et 2011 (-16 %).

Ces taux de fréquentation doivent être interprétés avec beaucoup de prudence, les MDS n'ayant pas encore atteint leur « régime de croisière ».

18 Pour la MDS de Kinshasa, ces chiffres couvrent la période de juillet à décembre 2011. Par ailleurs, il est important de préciser qu'en 2010, les activités ont démarré lentement dans les MDS suite à une approbation tardive de la programmation quadriennale 2010-2013. En 2011, le déménagement du siège de l'OIF en février a ralenti le système de gestion.

## PARTIE IV– LA PERTINENCE DU PROJET-PILOTE

La question posée était la suivante : **dans quelle mesure le projet-pilote Réseau des Maisons des Savoirs répond-il aux besoins des parties prenantes ?**

Afin de répondre de façon robuste à cette question, une liste de critères de réussite a été établie avec le Comité de pilotage.

Les trois critères de réussite retenus pour juger de la pertinence du projet-pilote sont :

1. Les objectifs généraux, spécifiques et opérationnels correspondent aux besoins des publics concernés.
2. Les modalités d'intervention sont adaptées aux besoins des différents publics.
3. Les actions financées apportent une réelle valeur ajoutée par rapport aux autres actions et programmes de l'OIF (notamment les CLAC), et d'autres acteurs actifs dans le domaine de l'accès aux TIC et de la promotion de la langue française (Centres culturels français, Alliance française, AUF...)

Ces critères ont été détaillés sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

### 4.1 L'adéquation des objectifs aux besoins des publics visés

D'après les entretiens réalisés avec les responsables de la conception et de la mise en œuvre du projet-pilote et les premiers documents de description du projet, les Maisons des Savoirs visent à répondre à deux objectifs centraux :

- Le renforcement de « la francophonie de proximité » ;
- La diffusion des savoirs francophones<sup>19</sup> notamment via les technologies numériques<sup>20</sup>.

L'objectif de renforcer « la francophonie de proximité » s'oppose schématiquement à une vision intergouvernementale de la Francophonie. Il vise à ancrer l'action de la Francophonie au plus près des populations et s'appuie notamment sur une coopération importante avec les collectivités territoriales et l'opérateur direct de la coopération décentralisée qu'est l'AIMF<sup>21</sup>. Dans le cadre du projet-pilote, il est associé à la volonté de la Francophonie d'inscrire le projet dans une démarche territoriale et de créer un espace physique ouvert à un public varié.

---

19 Les savoirs francophones font principalement référence aux connaissances linguistiques et culturelles.

20 Par technologies numériques, il faut entendre essentiellement l'informatique.

21 Nous n'avons pas trouvé de définition précise de la « francophonie de proximité ». La description du concept s'inspire des discussions soulevées lors de l'atelier évaluatif ainsi que d'une description de la « francophonie décentralisée » : <http://www.cncd.fr/frontoffice/print.asp?aid=547>

Le deuxième objectif s'inscrit pleinement dans l'esprit de la Déclaration de Bucarest : « le projet vise à réduire la fracture numérique et favoriser le développement en misant sur l'accès facile et peu coûteux aux connaissances et savoirs »<sup>22</sup> afin de promouvoir l'accès à l'éducation et à la formation.

**Description du projet dans la mission C (Appuyer l'éducation, la formation, l'enseignement supérieur et la recherche) de la programmation 2006-2009.**

« Ce sont des espaces ouverts mis à la disposition d'un public diversifié d'apprenants, de formateurs et de citoyens. Installées dans de grands ensembles urbains et périurbains, elles permettront d'assurer plusieurs missions éminemment sociales, seront dotées des infrastructures de communication modernes et offriront un accès direct aux médias (imprimé, audiovisuel et outils numériques) et aux ressources pédagogiques (livres, revues spécialisées, enregistrements audio et vidéo, bibliothèques en ligne).

Espaces de formation et d'autoformation ouverts à la collaboration des différents opérateurs de la Francophonie et des organismes partenaires, elles seront appelées à renforcer les efforts menés par les pays dans les domaines de l'éducation, de la formation professionnelle et de l'alphabétisation.

Ces maisons pourront être une interface pour la communauté des enseignants et des apprenants regroupés ou non dans le cadre de programmes de formation traditionnelle ou à distance. Elles seront reliées au réseau de la Francophonie de terrain mis en place dans l'espace francophone par l'AIMF, TV5MONDE et l'AUF, en particulier celui des centres multimédias et des campus numériques, et contribueront à donner sens et visibilité à cette Francophonie de terrain, solidaire et moderne ».

La conception initiale du projet tend ainsi entre ces deux objectifs centraux. Le premier étant un objectif très général qui correspond à une volonté de la Francophonie de rendre son action plus visible sur le terrain et le deuxième un objectif plus sectoriel.

L'adéquation du premier objectif aux besoins des publics visés n'a pas été questionnée dans le cadre de la mission et nous nous sommes essentiellement concentrés sur le second objectif.

Afin d'analyser la pertinence du projet dans les différents pays, cet objectif a été scindé en deux sous-objectifs :

- l'accès aux technologies numériques d'une part et
- l'usage de la langue française, qui est une condition essentielle de la réception des savoirs francophones, d'autre part.

➤ L'accès aux technologies numériques

Deux principaux indicateurs/descripteurs ont été utilisés pour apprécier l'accès aux technologies numériques des quatre villes d'implantation du projet :

l'accès à internet ;

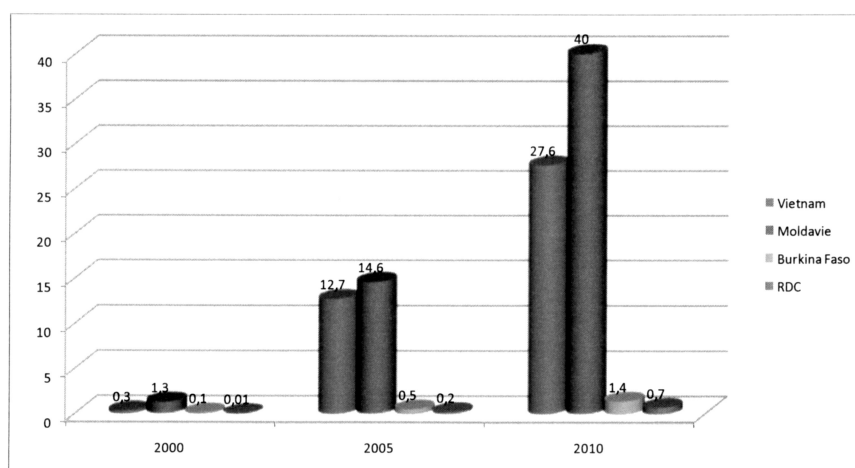
l'accès aux outils informatiques.

Les quatre pays d'implantation des MDS (Vietnam, Moldavie, Burkina Faso, République Démocratique du Congo) présentent des situations très contrastées en matière d'accès à internet (cf. graphique ci-dessus). L'accès à internet a connu une croissance rapide en Moldavie et au Vietnam alors qu'il n'a quasiment pas progressé au Burkina Faso et en RDC où moins d'un habitant sur 100 dispose d'une connexion au web en 2010.

Les informations collectées lors des études de cas permettent d'affiner les tendances observées au niveau national au niveau des villes :

- Internet est accessible dans la plupart des cafés, des restaurants et des parcs à Chisinau. En outre, les universités disposent d'espaces multimédias ouverts tous les jours à l'exception du dimanche avec des connexions internet ;
- Internet est accessible dans toutes les écoles de la ville de Hué, mais les équipements ne sont pas toujours très accessibles et fonctionnels ;
- Très peu d'équipements informatiques sont accessibles à Ouagadougou et Kinshasa dans les établissements scolaires et si des centres privés proposent un accès à internet, les prix proposés restent élevés au regard du niveau de vie de la population.

**Figure 10 : Évolution du nombre d'utilisateurs d'internet pour 100 habitants dans les quatre pays entre 2000 et 2010<sup>23</sup>**



Par ailleurs, des formations aux outils informatiques sont proposées à Chisinau et Hué dans les établissements scolaires alors qu'elles sont beaucoup plus rares à Ouagadougou et Kinshasa.

#### ➤ L'usage de la langue française

À l'exception de Ouagadougou, aucune information quantitative n'a pu être collectée sur l'usage de la langue française dans les quatre villes concernées. Les chiffres présentés ci-dessous, issus d'un rapport publié par l'Organisation internationale de la Francophonie<sup>24</sup>, mettent en lumière un contraste fort entre les pays.

23 Source : Union Internationale des Télécommunications (UIT)

24 La Francophonie dans le monde, mars 2007

**Tableau 6 : Les francophones dans les quatre pays**

Pays	Nombre de francophones	Part de la population
Vietnam	570 000	0,7 %
Moldavie	1 050 000	9 %
Burkina Faso	695 000	5 %
RDC	24 320 000	40 %

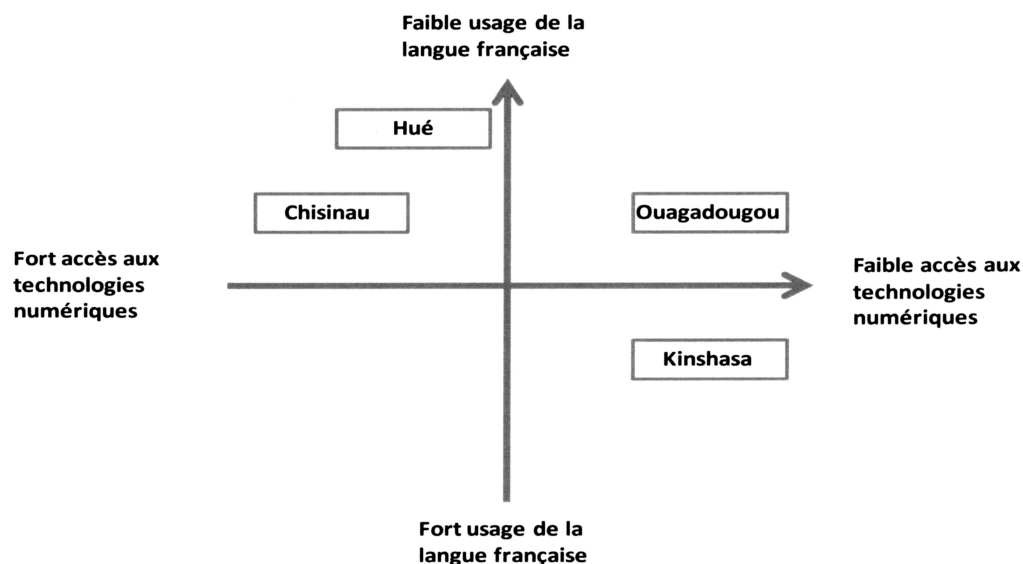
Si le français a le statut de langue officielle au Burkina Faso et en RDC, la part des francophones dans la population du second pays est huit fois plus importante que dans celle du premier. Toutefois, 75 % des francophones recensés en RDC sont des « francophones partiels » : individus ayant une compétence réduite en français, leur permettant de faire face à un nombre limité de situations. À Ouagadougou, le mooré reste la langue principale pour 79 % des habitants et le français pour 9 %<sup>25</sup>.

Le français est la langue pratiquée dans les administrations et les médias au Burkina Faso et en RDC et conserve un caractère assez « élitiste ».

Dans les deux pays où le français est une langue étrangère, la situation est également très contrastée. Le français est la première langue étrangère étudiée en Moldavie<sup>26</sup> alors qu'il souffre de la concurrence très forte de l'anglais au Vietnam. À Hué, le département de français de l'Université de Langues étrangères rencontre d'ailleurs des difficultés pour attirer des étudiants.

À Chisinau, la Maison des Savoirs peut s'appuyer sur le dynamisme de la communauté des professeurs de français de la ville qui compte près de 500 personnes. À l'inverse, la ville de Hué ne compte 55 professeurs de français et trois écoles seulement proposant des cours bilingues français-vietnamien.

**Figure 11 : Le contexte local au regard des enjeux**



25 Monographie de la Commune urbaine de Ouagadougou, INSD, décembre 2009, [http://www.insd.bf/fr/IMG/pdf/monographie/monographie\\_ouaga.pdf](http://www.insd.bf/fr/IMG/pdf/monographie/monographie_ouaga.pdf)

26

Le schéma ci-dessus permet de positionner les quatre villes au regard des deux principaux enjeux :

- À Kinshasa et à Ouagadougou, l'accès aux technologies numériques est très limité et le français conserve un caractère « élitiste » malgré son statut de langue officielle.
- En revanche, la population de Hué a un accès de plus en plus facile aux technologies numériques d'une part et, d'autre part, n'a pas d'attente particulière à l'égard de la langue française, peu parlée en Asie.
- Enfin, la raison d'être de la MDS à Chisinau est difficile à argumenter dans la mesure où les habitants ont déjà un accès aisé aux TIC et à des cours de français.

## **4.2 L'adéquation des modalités d'intervention par rapport aux différents publics visés**

### ➤ La satisfaction des usagers

Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers ont été réalisées dans les différentes Maisons des Savoirs à l'automne 2011. Elles montrent que les usagers sont très satisfaits des équipements disponibles et des services proposés par les Maisons des Savoirs. La qualité de l'accueil, du bâtiment, des équipements informatiques et des formations numériques est particulièrement mise en avant par les usagers interrogés.

Le coût d'accès aux services de la MDS est jugé « raisonnable » par une grande majorité d'usagers. À Kinshasa, plusieurs usagers de l'espace numérique rencontrés ont insisté sur le faible coût des formations proposées au sein de la MDS en comparaison de modules organisés dans des centres privés. La participation aux trois modules de base (initiation à l'outil informatique, initiation à Internet, initiation au traitement de texte) coûte le 1/3 du prix moyen pratiqué par les opérateurs privés.

### ➤ La réponse aux besoins spécifiques des usagers

#### La formation aux outils numériques

Ces modalités d'intervention des MDS répondent aux besoins des jeunes (adolescents et jeunes adultes) à Hué, Ouagadougou et Kinshasa qui constituent la grande majorité des usagers. À Hué par exemple, les élèves des écoles partenaires rencontrés lors de la mission de terrain soulignent que les formations dispensées à la MDS sont de bien meilleure qualité que celles organisées au sein de leurs établissements scolaires. À l'inverse, ces formations ont une très faible valeur ajoutée pour les jeunes habitants de Chisinau qui disposent souvent d'un accès à internet à domicile ainsi que de formations de qualité au sein de leurs établissements scolaires ou universitaires.

#### La formation au dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5monde »

Le choix de s'appuyer sur le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde » correspond bien aux besoins des enseignants de français de la ville de Chisinau, qui peuvent ensuite les réutiliser avec leurs élèves. En revanche, à Ouagadougou, les enseignants ne disposant pas des équipements informatiques adéquats (à l'exception du Lycée St-Viateur), ils ne peuvent pas s'appuyer sur ce dispositif dans le cadre de leurs cours.

#### La mise à disposition d'un espace communautaire

À Chisinau, à Ouagadougou et à Kinshasa, certaines activités destinées à dynamiser la vie communautaire (événements socioculturels, prêt de livres, mis à disposition d'espaces d'étude) semblent répondre à un besoin de la population locale.

À Chisinau, les événements socioculturels connaissent un fort succès, comme en témoigne leur fréquentation. À Ouagadougou, les MDS permettent aux étudiants de disposer d'un lieu avec un accès à l'électricité afin d'étudier et à Kinshasa de disposer d'un fonds documentaire francophone de proximité.

### **4.3 La cohérence (externe) des MDS par rapport à d'autres actions de la Francophonie et de tiers**

#### *4.3.1 Les programmes de l'OIF*

La valeur ajoutée du projet MDS peut être analysée au regard du programme des Centres de lecture et d'animation culturelle (CLAC) financé par l'Organisation internationale de la Francophonie. Ce programme a été lancé par l'OIF en 1986. Il vise à favoriser l'accès des jeunes de moins de 14 ans à la lecture publique, en zones rurales. Il comprend généralement :

- une bibliothèque avec en moyenne 2 500 ouvrages ;
- un espace polyvalent comprenant du matériel audiovisuel (téléviseur, radio, projecteur vidéo).

Le programme a permis à ce jour l'implantation de 225 CLAC dans 18 pays d'Afrique, des Caraïbes, du Proche-Orient et de l'Océan Indien. 16 CLAC sont notamment situés au Burkina Faso. Les autres pays d'implantation des MDS n'en comptent pas<sup>27</sup>.

Notons par ailleurs que 4 volontaires francophones sont actuellement en poste dans les Maisons des Savoirs :

- deux à Chisinau ;
- un à Hué ;
- un à Ouagadougou.

Les missions menées par les volontaires dans les MDS peuvent être assez diverses, mais ils sont généralement impliqués dans l'organisation d'événements socioculturels.

#### *4.3.2 Les autres acteurs actifs dans le domaine des TIC, de la promotion du français ou des activités socioculturelles*

Dans le domaine des TIC, trois des quatre villes d'implantation des Maisons des Savoirs (Chisinau, Ouagadougou et Kinshasa) regroupent des Campus numériques francophones. Ces structures de l'Agence Universitaire de la Francophonie proposent des stages de formation :

- aux logiciels libres ;
- à la rédaction de documents scientifiques ;
- aux technologies éducatives.

Ils visent un public « académique » composé uniquement d'étudiants et de chercheurs à qui ils offrent des formations diplômantes.

Dans le domaine de la promotion du français, le Centre culturel français de Hué et l'Alliance française de Chisinau proposent des cours de français qui sont sanctionnés par des diplômes.

---

27 Sources : plaquette de présentation des CLAC, entretiens d'approfondissement

Enfin, concernant les activités socioculturelles, les quatre villes comptent différentes structures (Centre culturel français à Hué, Alliance française à Chisinau, Institut français à Ouagadougou et Kinshasa, Délégation Wallonie-Bruxelles à Kinshasa) qui disposent d'un fonds documentaire important et proposent des activités ludiques (projections cinématographiques, conférences littéraires...).

#### 4.3.3 *La cohérence des MDS avec les autres structures et projets existants*

Afin d'analyser la cohérence du projet-pilote « Réseau des Maisons des Savoirs » par rapport aux autres actions et programmes de l'OIF et autres acteurs actifs dans le domaine des TIC, nous avons recherché si il y a :

- des synergies (autrement dit si  $1+1=3$ ) ;
- des complémentarités ( $1+1=2$ ) ;
- une interdépendance ( $1$  sans  $1=0$ ) ;
- ou un risque de redondance ; autrement dit un effet de « cannibalisation » du projet-pilote par rapport aux autres actions préexistantes ( $1+1=0$ ).

Soulignons que cette analyse fonde sur un seul entretien avec les structures existantes au sein des quatre maisons des savoirs en sus de l'entretien mené avec le responsable des CLAC au sein de l'OIF.

**Tableau 7 : Présentation simplifiée de la complémentarité des MDS<sup>28</sup>**

Programme ou Structure	Commentaires	Cohérence
CLAC	Les CLAC sont implantés en milieu rural et les MDS en milieu urbain.	Complémentarité
« J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde »	Le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5monde » est mis à disposition des MDS et les professeurs de français y sont formés.	Complémentarité
Campus numériques francophones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les formations proposées par les CNF visent un public uniquement « académique » disposant déjà de compétences informatiques.</li> <li>• À la différence des MDS, les CNF proposent des formations diplômantes.</li> </ul>	Complémentarité
CCF (H) : cours de français	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les MDS se consacrent à des cours de français à partir du matériel didactique produit par TV5Monde alors que le CCF ou l'AF offrent des cours de français basés sur des méthodes plus traditionnelles.</li> <li>• Le CCF et l'AF sont des centres d'examen agréés à la différence des MDS.</li> </ul>	Complémentarité
Alliance Française (Ch) : cours de français		
CCF (H) : activités socioculturelles	La MDS et le CCF ont signé un accord de coopération et organisent des événements socioculturels en collaboration.	Synergies
Alliance Française (Ch) : activités socioculturelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités proposées par l'Alliance française peuvent viser les mêmes objectifs que celles mises en œuvre au sein de la MDS (promotion de la culture francophone).</li> <li>• La collaboration entre la MDS et l'Alliance française est très peu développée.</li> </ul>	Redondances

28 Les données présentées ci-dessous sont issues des missions de terrain lors desquelles un entretien a été mené avec un responsable des structures existantes. En outre, un entretien a également été mené avec le responsable des CLAC au sein de l'OIF.



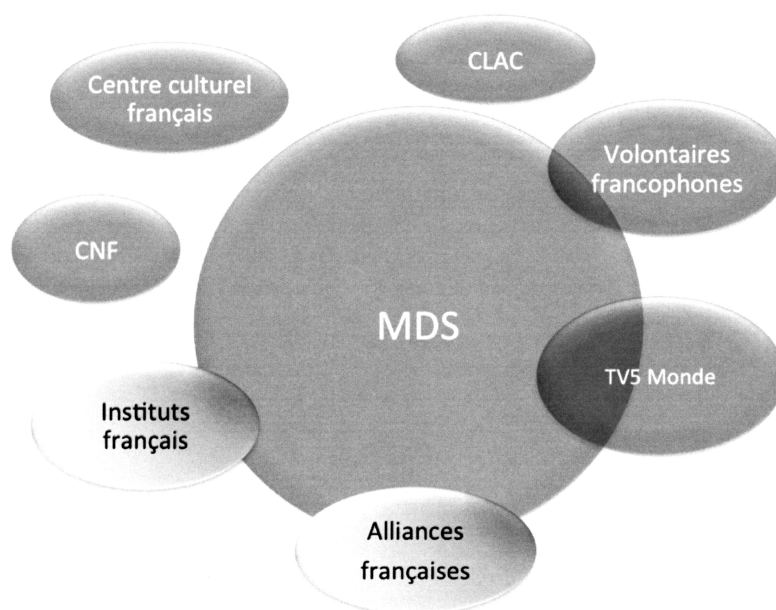
**Tableau 7 : Présentation simplifiée de la complémentarité des MDS (suite)**

Programme ou Structure	Commentaires	Cohérence
Institut Français (O)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités proposées par l'Institut Français peuvent viser les mêmes objectifs que celles mises en œuvre au sein de la MDS (promotion de la culture francophone).</li> <li>• La collaboration entre les MDS et l'Institut Français est très peu développée même si des échanges ont eu lieu en amont entre la mairie de Ouagadougou et l'IF.</li> <li>• La bibliothèque de la MDS bénéficie d'une image différente de la bibliothèque de l'Institut Français qui est en grande partie perçue comme bibliothèque pour les expatriés.</li> </ul>	Redondance / Complémentarité
Institut français (K)	La MDS fait partie du réseau « Mikanda » qui permet aux utilisateurs d'avoir accès, sur un site web commun, à ses fonds documentaires ainsi qu'à ceux de l'Institut français, de la Délégation Wallonie-Bruxelles et de centres de documentation universitaires.	Synergies
Délégation Wallonie-Bruxelles (K)		

La complémentarité des MDS par rapport aux autres programmes de l'OIF est avérée avec les CLAC, qui visent d'autres publics.

Les missions de terrain permettent de penser que la complémentarité des MDS par rapport aux autres actions de la Francophonie ou de tiers est assez forte dans le domaine de la promotion des TIC où les MDS proposent essentiellement des formations de base à la différence des Campus numériques francophones et de la promotion du français où les MDS s'appuient essentiellement sur des outils peu conventionnels (le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde »). À l'inverse, la complémentarité des MDS est assez faible dans le domaine de l'organisation de conférences ou d'événements culturels où un risque de « compétition » peut exister à Chisinau et à Ouagadougou avec l'Alliance française et l'Institut français.

**Figure 12 : La cohérence des MDS**



**Les constats empiriques :**

- 1er constat : Le projet vise à répondre à deux objectifs centraux : le renforcement de la francophonie de proximité et la diffusion des savoirs francophones via les technologies numériques.
- 2e constat : L'objectif de diffusion des savoirs francophones via les technologies numériques correspond aux attentes des habitants de Ouagadougou et de Kinshasa où le taux d'accès aux TIC est faible et le français, une langue officielle qui conserve un caractère assez « élitiste ».
- 3e constat : L'objectif de diffusion des savoirs francophones via les technologies numériques correspond moins aux attentes des habitants de Chisinau et Hué où l'accès aux TIC connaît une croissance rapide et l'apprentissage du français, une demande limitée.
- 4e constat : La mise à disposition d'un espace communautaire au service de la francophonie de proximité répond à des attentes de la population locale.
- 5e constat : Les usagers sont satisfaits du rapport qualité/coût des services proposés, du matériel informatique et de la connexion internet.
- 6e constat : Les formations aux outils numériques sont adaptées aux jeunes, public le plus nombreux parmi les bénéficiaires.
- 7e constat : Les MDS sont complémentaires par rapport aux CLAC.
- 8e constat : Les MDS sont en forte synergie avec TV5Monde, complémentaires avec la plupart des autres initiatives dont les Campus numériques francophones, mais peuvent être redondantes avec les Alliances françaises et Instituts Français.

## PARTIE V - L'EFFICACITE DES MAISONS DES SAVOIRS

La question posée était la suivante : **quelles actions du projet ont le plus contribué à atteindre les objectifs escomptés ? Pourquoi ?**

La réponse s'appuie principalement sur la vérification des 3 chaînes causales présentées dans le logigramme ci-avant :

- L'efficacité des actions des MDS ;
- L'efficacité du partenariat avec les acteurs locaux ;
- L'efficacité du partenariat des opérateurs de la Francophonie.

Ces trois axes structureront la réponse à la question d'efficacité.

### 5.1 L'efficacité des actions mises en place dans les MDS

6 critères ont été retenus pour juger de l'efficacité des différentes actions mises en place au sein des MDS :

1. La mise en place des MDS permet aux usagers de bénéficier d'un espace de convivialité communautaire.
2. Les usagers ont accès à des outils d'apprentissage et de promotion du français.
3. Une grande diversité d'usagers (femmes, jeunes, locuteurs non francophones) a un accès facilité aux savoirs, notamment via le numérique grâce aux MDS.
4. Grâce aux MDS, des usagers nouveaux sont formés aux NTIC.
5. Les activités mises en place par les MDS permettent d'appuyer les usagers dans la production de contenus numériques.
6. La mise en place des MDS permet d'appuyer les usagers dans le développement de projets socio-économiques.

Ces critères ont été détaillés sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

#### 5.1.1 Le développement d'un espace de convivialité communautaire<sup>29</sup>

##### ➤ Les réalisations

Le nombre d'activités socioculturelles réalisées au sein des MDS varie sensiblement entre les villes. Entre 2010 et 2011, plus de 70 événements ont été organisés à Chisinau et une trentaine à Hué.

À Ouagadougou, le nombre d'activités organisées est plus difficile à chiffrer dans la mesure où les événements peuvent être accueillis successivement dans les différentes antennes des MDS, mais elles restent peu développées.

---

29 Ce critère renvoie précisément à l'objectif « de créer un espace de créativité et de convivialité favorisant la cohésion sociale dans un milieu urbain en forte croissance » mentionné dans la première page des conventions tripartites. Il est examiné dans le cadre de l'évaluation uniquement au regard des activités socioculturelles.

La part de la fréquentation de l'espace socioculturel dans la fréquentation totale des MDS permet de mettre en lumière les différences entre les MDS. Les événements socioculturels représentent :

- 76 % des entrées de la MDS de Chisinau en 2010 et 52 % en 2011 ;
- 36 % des entrées de la MDS de Kinshasa en 2011 ;
- 29 % des entrées de la MDS de Hué en 2010 et 11 % en 2011 ;
- 9 % des entrées de la MDS de Ouagadougou en 2010 et 11 % en 2011.

Les événements organisés sont généralement de nature diverse :

- conférences sur la francophonie, la mondialisation ou la démocratie ;
- projections de films francophones ;
- concours littéraires, expositions photographiques ;
- activités ludiques (jeux de société, activités sportives).

À Hué, un Club francophone a également été créé en décembre 2010 afin de favoriser l'expression orale des étudiants de l'Université à travers des activités socioculturelles. Il regroupait, à son lancement, 80 participants. Un dispositif similaire a été lancé en octobre 2011 à destination des collégiens et des lycéens et regroupant 68 participants.

Les événements socioculturels sont le plus souvent organisés par l'équipe d'animateurs de la MDS, mais ils peuvent également, comme c'est le cas à Chisinau, être une initiative de partenaires extérieurs.

Entre 2010 et 2011, près de 40 événements accueillis à la MDS de Chisinau (sur un total d'environ 70) ont ainsi été organisés par des acteurs tels que le Conseil National de la Jeunesse de Moldavie ou l'Association des Professeurs de Français. De rares événements se sont tenus en langue anglaise, mais l'OIF et l'AIMF ont réagi rapidement pour y mettre fin.

#### ➤ *Les publics touchés*

Les systèmes de suivi existants recensent les visites en fonction du type d'espace fréquenté (espace socioculturel, espace numérique, bibliothèque) et depuis 2011 de la catégorie d'utilisateurs (élèves et étudiants, enseignants, fonctionnaires et diplomates) et du genre. Aucune information n'est collectée sur l'origine géographique, sociologique ou sur la connaissance du français des usagers. Par ailleurs, les indicateurs existants ne sont pas croisés et il n'est ainsi pas possible de déterminer précisément le profil des bénéficiaires des événements socioculturels par exemple.

Néanmoins, les observations de terrain permettent de penser que l'emplacement des MDS a une incidence sur le type de visiteurs qui participent aux activités socioculturelles. À Chisinau et à Hué, elles sont situées en centre-ville et attirent à ce stade un public plutôt aisé fréquentant les établissements scolaires ou universitaires situés à proximité de la MDS.

Les MDS de Ouagadougou sont, elles, localisées dans différents quartiers de la ville et les activités socioculturelles, si elles étaient plus nombreuses, pourraient ainsi toucher un public de proximité plus diversifié. À Kinshasa, la MDS est située dans un quartier dynamique (le quartier Matonge) sur l'artère la plus fréquentée de la ville, l'avenue du Président Kasu-Vubu.

### 5.1.2 L'accès à des outils d'apprentissage et de promotion du français

#### ➤ Les réalisations

Dans le domaine de l'apprentissage du français, l'action des MDS s'appuie sur :

- des formations à destination d'élèves ou d'enseignants à partir de contenu numérique et notamment du dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5 Monde » ;
- un fonds composé de près de 3000 à 5000 documents (livres, CD, DVD).

#### Les formations à destination des enseignants

Les formations des enseignants au dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde » sont nombreuses à Chisinau où la MDS bénéficie quelques jours par mois de la présence d'une formatrice labellisée par TV5 Monde. Elles ont bénéficié à 529 enseignants de français entre 2010 et 2011.

En outre, deux enseignants de français ont participé à une formation organisée par le Centre régional francophone pour l'Europe centrale et orientale (CREFECO) portant sur « l'intégration de l'approche actionnelle dans l'enseignement des quatre compétences de communication ». Ils ont ensuite démultiplié cette formation en mai 2011 au sein de la MDS au profit d'autres enseignants

Des enseignants des écoles partenaires de Hué et de Ouagadougou ont également été formés au dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde ».

#### Les formations à destination des élèves

Compte tenu de la présence du Centre culturel français ou de l'Alliance française, les cours de français à destination d'élèves sont assez peu développés dans les MDS de Hué et de Chisinau :

- Un cours a été organisé à destination de 16 étudiants de l'Université de sciences et de médecine à Hué en 2010 qui n'a pas été renouvelé faute d'inscriptions.
- Un module de 16 semaines a bénéficié à 37 fonctionnaires municipaux à Chisinau entre septembre et décembre 2010.

#### La bibliothèque

La bibliothèque concentre une part importante des fréquentations :

- à Kinshasa, 46 % des entrées de la MDS en 2011 ;
- à Hué, 36 % des entrées de la MDS en 2010 et 44 % en 2011.

Sa fréquentation est plus limitée dans les autres villes :

- 11 % des entrées de la MDS de Ouagadougou en 2010 et 11 % en 2011 ;
- 16 % des entrées de la MDS de Chisinau en 2010 et 13 % en 2011.

➤ Les effets des formations à destination des enseignants

Les observations de terrain ne permettent pas de constater les effets sur les élèves ou les usagers des bibliothèques. Seuls les effets sur les enseignants ont pu être observés indirectement. À Chisinau et Ouagadougou<sup>30</sup>, les effets sur l'enseignement du français sont très différents :

- À Chisinau, les connaissances et compétences acquises par les professeurs lors de ces formations sont réutilisées dans leurs classes, particulièrement par les jeunes professeurs.
- À Ouagadougou, les professeurs formés ne peuvent pas mettre en pratique les différentes techniques acquises lors de ces formations faute de matériel adéquat dans leurs salles de cours. Ainsi, parmi les établissements partenaires de la MDS, le dispositif d'enseignement du français élaboré par TV5Monde n'est appliqué qu'au sein du Lycée privé Saint-Viateur.

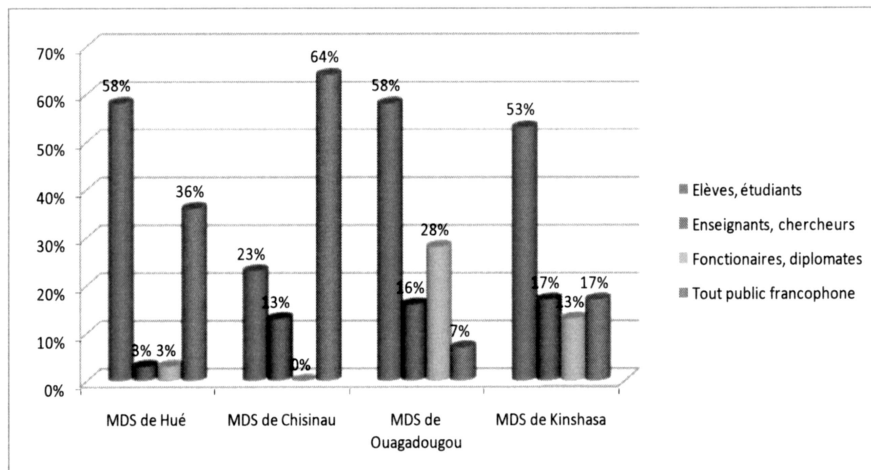
5.1.3 L'accès aux savoirs, notamment via le numérique

Tel que présenté dans la partie dédiée aux limites de l'étude, le système de suivi mis en place ne permettant pas de caractériser les degrés d'acculturation des usagers aux TIC, peu d'explications peuvent être ici présentées.

➤ La fréquentation des MDS par catégorie d'usagers

Les partenariats noués avec les établissements scolaires permettent au MDS d'attirer une proportion importante d'élèves et d'étudiants qui représentent la première catégorie d'usagers à Hué, Ouagadougou et Kinshasa. À l'inverse, cette catégorie ne regroupe que 23 % des fréquentations de la MDS de Chisinau confirmant la valeur ajoutée limitée de la MDS pour les élèves et étudiants.

Figure 13 : Fréquentation des MDS par catégorie d'usagers en 2011<sup>31</sup>

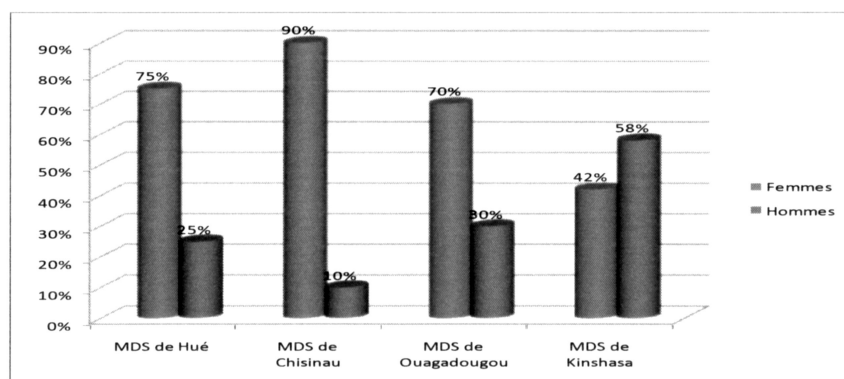


30 La mission de terrain n'a pas permis de recueillir d'information sur les effets de ce type d'action à Hué.

31 Le graphique porte sur l'ensemble des entrées recensées en 2011 à l'exception de la MDS de Kinshasa où il ne porte que sur 4 846 entrées.

La catégorie « tout public francophone » reste vague et une partie importante des fréquentations des MDS de Chisinau (64 %) et de Hué (36 %) difficilement identifiables.

Figure 14 : Fréquentation des MDS par genre en 2011<sup>32</sup>



Les femmes représentent la grande majorité des usagers au sein des MDS de Chisinau, Ouagadougou et Hué. À Chisinau et à Hué, la concentration de femmes peut s'expliquer par la part importante de femmes au sein des étudiants de langues étrangères et des professeurs de français. La surreprésentation des hommes au sein de la MDS de Kinshasa pourrait être liée au contexte préélectoral qui a provoqué une résurgence des tensions dans la ville et dans le quartier de la MDS<sup>33</sup>.

#### 5.1.4 La formation aux TIC de nouveaux usagers

##### ➤ Réalisations

Des ateliers de formation de base aux technologies numériques sont organisés dans les quatre Maisons des Savoirs. Différents modules de formation peuvent être organisés sur :

- l'initiation à l'outil informatique ;
- l'initiation à Internet et la recherche documentaire ;
- l'initiation au traitement de texte et au tableur.

La part de la fréquentation des espaces numériques par rapport à la fréquentation totale des MDS varie considérablement entre les quatre villes :

- elle est très forte à Ouagadougou où les espaces numériques représentent plus de 65 % des entrées ;
- elle est assez faible à Hué et à Kinshasa où les espaces numériques représentent 35 % et 19 % des entrées ;
- elle est très faible à Chisinau où l'espace numérique représente 13 % des entrées.

32 Le graphique porte sur l'ensemble des entrées recensées en 2011 à l'exception de la MDS de Kinshasa où il ne porte que sur 4 846 entrées.

33 Cette explication est mentionnée dans le document présentant les statistiques de fréquentation.

➤ Les publics touchés

Aucune information complète n'a pu être collectée sur le degré de familiarisation des usagers aux technologies numériques<sup>34</sup>. D'après les rapports d'activité et les entretiens, il ressort que les bénéficiaires de ces formations sont essentiellement des élèves, des étudiants ou des enseignants des établissements partenaires. À Ouagadougou, ces formations ont également bénéficié à des agents municipaux.

➤ Les effets des formations

Les entretiens réalisés lors des missions de terrain ont permis de collecter quelques informations sur les effets des formations de base aux TIC :

Dans les quatre MDS, les usagers ont acquis ou renforcé des compétences de base en informatique qu'ils ont pu ensuite réutiliser dans un cadre scolaire.

À Ouagadougou, où 750 attestations ont été, suite aux formations numériques, les compétences acquises ont pu être valorisées dans un cadre professionnel pour certains participants qui auraient ainsi trouvé un emploi.<sup>35</sup>

### *5.1.5 L'appui à la production de contenus numériques par les usagers*

➤ Réalisations

Des formations dédiées à la production de contenus numériques ont été organisées dans deux MDS :

à Hué : montage de clips et de courts-métrages avec le logiciel Movie Maker à destination de collégiens d'établissements partenaires de la MDS en collaboration avec le Service d'éducation et de formation de la province et de l'école des Beaux-Arts ; création et alimentation d'un blog pédagogique par des enseignants de français des écoles secondaires de la ville.

à Ouagadougou : formations avancées sur la création de contenus numériques (blogs pédagogiques, création de pages sur les réseaux sociaux, vidéos) avec l'appui technique du Campus numérique francophone.

➤ Le développement de contenus numériques francophones

Aucun indice ne permet d'affirmer que les MDS contribuent au développement de contenus numériques suite aux formations citées ci-dessus.

En outre, les MDS de Hué et de Ouagadougou ne disposent pas d'outils permettant de savoir si les contenus créés continuent à être alimentés et sont réellement utilisés.

À l'issue de l'examen des critères qui traitent de l'efficacité des actions menées à Hué, Chisinau et Ouagadougou dans le domaine de la promotion des technologies numériques et du français, on peut synthétiser les constats par le schéma ci-après (NB : compte tenu de la très faible maturation du projet à Kinshasa, il n'a pas été inclus dans le schéma). ce stade de maturité des MDS, l'efficacité de leurs actions apparaît assez forte

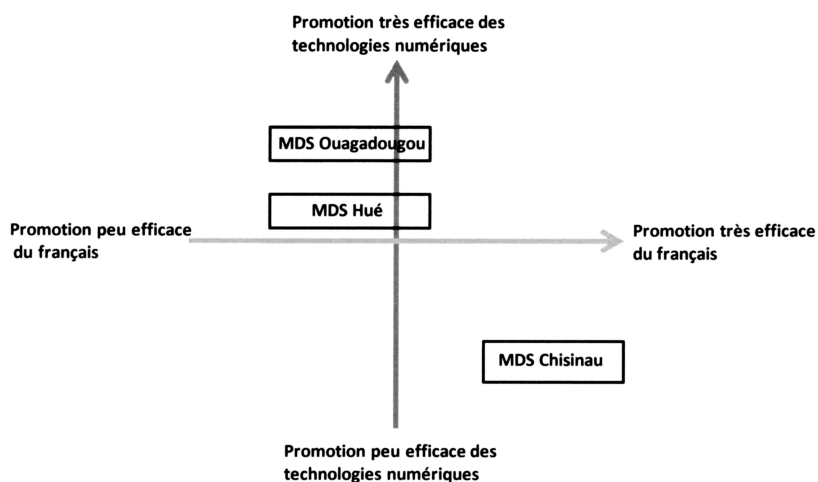
---

34 Il convient toutefois de préciser qu'un test de classement est réalisé pour tout étudiant qui s'inscrit aux formations pour évaluer son niveau : débutant, intermédiaire ou avancé. Une enquête d'analyse des besoins de formation a été réalisée par focus group dans tous les écoles partenaires par les animateurs numériques de Hué, Ouagadougou et de Kinshasa. Une analyse des besoins de formation a été réalisée également auprès des enseignants dans les MDS.

35 Il n'a pas été possible de rencontrer ces personnes afin d'évaluer les effets réels des formations sur leur insertion dans le marché du travail.



Figure 15 : L'efficacité potentielle des actions des MDS dans le domaine de la promotion des technologies numériques et du français



dans le domaine de la promotion du français à Chisinau (à travers la formation d'enseignants) et dans le domaine de la promotion des technologies numériques à Ouagadougou. À Hué, les usagers sont satisfaits des actions proposées dans le domaine numérique, mais les effets de ces actions sont probablement assez limités.

#### 5.1.6 L'appui des usagers dans le développement de projets socio-économiques

##### ➤ Réalisations

Très peu d'activités de soutien au montage de projets socioéconomiques ont été organisées au sein des Maisons des Savoirs depuis leur lancement. À Hué, à Chisinau, et à Ouagadougou un atelier a été organisé sur le montage de projets de coopération économique et la recherche de financements internationaux. À Kinshasa, un atelier sur les bourses d'études universitaires a été réalisé en partenariat avec l'Agence universitaire de la Francophonie.

Au sein du réseau, un seul exemple concret de liens avec des opérateurs économiques peut être cité. À Hué, la communauté d'utilisateurs de Linux se réunit à la MDS pour réfléchir notamment au développement de solutions pour améliorer la capacité d'e-commerce, d'hôtels et des tour-opérateurs afin qu'ils puissent atteindre plus de clients potentiels en France et dans d'autres pays européens.

---

36 On notera d'ailleurs qu'aucune activité de promotion du français n'a pour l'instant été organisée au sein de cette MDS.

### **Les constats empiriques :**

- 9e constat : Le système de suivi des MDS ne permet pas d'analyser l'origine géographique, sociologique des usagers, leur connaissance du français ou leur degré d'acculturation aux TIC.
- 10e constat : Le système de suivi des MDS permet depuis 2011 d'identifier les usagers en fonction de leur genre ou de leur catégorie (élèves et étudiants, enseignants...), mais ces indicateurs ne sont pas croisés avec le type d'activités (formations numériques, événements socioculturels...).
- 11e constat : Les différentes MDS bénéficient dans l'ensemble d'une localisation en centre-ville plus accessible pour les usagers que les autres établissements semblables.
- 12e constat : Seule la MDS de Ouagadougou peut potentiellement attirer des habitants à l'échelle du quartier grâce à ses annexes délocalisées.
- 13e constat : Les bibliothèques des MDS sont appréciées des usagers, en particulier à Kinshasa et à Hué.
- 14e constat : Les effets auprès du public enseignant, grâce à la contribution du matériel pédagogique de TV5Monde, sont contraints par le niveau d'équipement informatique des établissements scolaires : élevé à Chisinau et très réduit à Ouagadougou et probablement à Kinshasa.
- 15e constat : Les usagers des MDS sont essentiellement des jeunes (élèves et étudiants), à l'exception de la MDS de Chisinau, et en grande majorité des femmes hormis au sein de la MDS de Kinshasa.
- 16e constat : Les usagers qui ont suivi des formations de base aux NTIC ont acquis des compétences qu'ils ont pu réutiliser dans un cadre scolaire ou professionnel.
- 17e constat : Aucun indice ne permet de constater les effets des formations organisées à Chisinau et Ouagadougou en matière de création de contenus numériques francophones.
- 18e constat : À l'exception d'une initiative embryonnaire, on n'observe pas de développement de projets socioéconomiques dans le cadre des MDS.

## **5.2 L'efficacité du partenariat avec les acteurs locaux**

3 critères ont été retenus pour juger de l'efficacité des différentes actions mises en place au sein des MDS :

1. La société civile et les opérateurs économiques participent au fonctionnement du projet.
2. Le taux d'autofinancement par les villes progresse.
3. Les villes participent à la programmation des activités des Maisons des Savoirs.

Ces critères ont été détaillés sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

### 5.2.1 La participation de la société civile et des opérateurs économiques au fonctionnement du projet

Comme il a été précisé dans la présentation du projet-pilote, le projet doit s'appuyer sur des comités de gestion locaux, mais leur rôle reste imprécis. Il est ainsi uniquement précisé dans les conventions tripartites que « le Comité de gestion et d'orientation supervise la programmation et la gestion de la Maison des Savoirs ». Aucune indication n'est mentionnée sur la fréquence des réunions des comités de gestion et les missions réalisées sur le terrain ont permis de mettre en évidence que ces organes se réunissent peu fréquemment, généralement une fois par an.

Les conventions tripartites mentionnent que « le Comité de gestion et d'orientation rassemble des représentants du secteur privé », mais dans les faits, à l'exception de la ville de Hué, les opérateurs économiques ne participent pas à ces réunions. À Hué, le directeur général du Fonds de promotion des entreprises privées est membre du comité de gestion local, mais aucun indice ne laisse penser qu'il se sente partie prenante du projet.

Au sein du milieu éducatif, des représentants des professeurs de français de la ville sont invités à participer aux réunions à Ouagadougou et à Kinshasa ou des membres de l'Université à Hué. La collecte de données n'a pas permis d'apporter d'éléments factuels sur leur contribution lors des réunions.

Enfin, aucun membre de la société civile (associations d'habitants, ONG), à l'exception du Président de l'Union de la Jeunesse à Hué, ne participe aux comités de gestion locaux alors que leur présence est mentionnée dans les conventions tripartites.

Il convient de noter que la faible implication des opérateurs économiques et des acteurs de la société civile est un constat fréquent dans les rapports d'évaluation de projet de développement. Un rapport récent des évaluations de projets financés par l'AFD entre 2007 et 2009 mentionne par exemple « la nécessité d'impliquer les bénéficiaires dans la conception et la mise en œuvre des projets, et de définir clairement le partage des rôles entre acteurs, notamment dans les opérations qui regroupent un grand nombre de partenaires institutionnels divers (opérateur, associations d'usagers, collectivités locales...) »<sup>37</sup>.

#### **Une grande diversité de gouvernance dans les autres initiatives étudiées**

En ce qui concerne les Centres Numériques Francophones de l'AUF, des bureaux régionaux définissent leur programmation et un conseil national d'orientation (composé d'universitaires) donne un avis consultatif sur les orientations stratégiques. Les orientations stratégiques et la programmation sont validées par le siège de l'AUF.

Les Centres Multimédia Communautaires de l'UNESCO comportent quant à eux différents niveaux de gouvernance : au niveau national, un coordinateur de l'UNESCO, un comité de pilotage et un comité technique existent ; au niveau local, la gestion est faite par les radios locales, avec une participation de l'ensemble de la communauté dans le cadre des assemblées générales. Les CMC de l'UNESCO permettent de constater la valeur ajoutée de l'inscription de ce type de centres dans une structure déjà existante ayant une forte popularité, telle que la radio communautaire, pour assurer son appropriation par la communauté locale.

---

37 Bilan des évaluations de projets réalisés par l'AFD entre 2007 et 2009. Décembre 2011

### 5.2.2 La progression du taux d'autofinancement par les villes.

#### ➤ La contribution financière des villes

Les contributions financières des villes comprennent :

- les salaires des employés des MDS (animateurs, gardiens, agents d'accueil et d'entretiens, comptables) ;
- la prise en charge intégrale des frais d'eau, d'électricité, de gardiennage, d'entretien et du suivi comptable et partielle des frais d'internet ;
- la valeur de la mise à disposition des bâtiments.

Les contributions financières de l'OIF comprennent :

- une partie des frais de connexion internet (dégressif sur 3 ans) ;
- la prime mensuelle versée aux animateurs ;
- la formation et l'appui technique aux animateurs ;
- le déploiement de personnel de soutien pour les activités exceptionnelles ;
- les frais d'organisation et de réception pour les activités exceptionnelles ;
- les frais liés à la réalisation du programme d'activité.

Le tableau ci-dessous fournit des informations sur la contribution financière des villes au fonctionnement des MDS entre 2009 et 2011 et de l'OIF au fonctionnement et au financement des activités des MDS.

Pour la MDS de Hué, elles concernent les années 2009, 2010 et 2011. Pour les MDS de Chisinau et Ouagadougou, les années 2010 et 2011 et pour la MDS de Kinshasa, l'année 2011.

**Tableau 8 : La contribution des villes et de l'OIF au fonctionnement et aux opérations des MDS<sup>38</sup>**

MDS	2009		2010		2011	
	Ville	OIF	Ville	OIF	Ville	OIF
Hué	9 216 €	30 000 €	18 744 €	25 000 €	19 681 €	35 000 €
Chisinau	X	X	25 188 €	30 000 €	26 196 €	30 000 €
Ouagadougou	X	X	91 848 €	35 000 €	93 685 €	35 000 €
Kinshasa	X	X	X	X	100 220 €	48 000 €

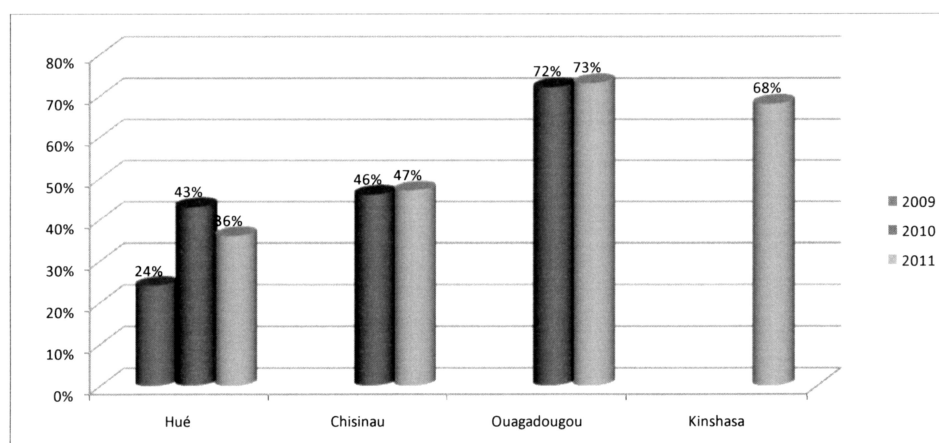
38 Source : pour les villes : récapitulatif financier des contributions de villes et indemnités ; pour l'OIF : compte-rendu des comités de pilotage (19/01/2010, 19/01/2011).

La part de la contribution financière des villes au fonctionnement et aux opérations des MDS (cf. graphique ci-dessous) varie entre les MDS. Elle s'élève en moyenne à :

- 72,5 % à Ouagadougou ;
- 68 % à Kinshasa ;
- 46,5 % à Chisinau ;
- 34 % à Hué.

La part de la contribution financière des villes est restée stable à Chisinau et Ouagadougou entre 2010 et 2011. À Hué, elle a progressé sensiblement entre 2009 et 2010 (+ 19 points) puis diminué entre 2010 et 2011 (- 7 points).

**Figure 16 : La part de la contribution financière des villes au fonctionnement et aux opérations des MDS<sup>38</sup>**



➤ La mise en place d'activités génératrices de revenus

Au-delà de la contribution financière, les MDS génèrent chaque année des revenus propres sur la base des abonnements proposés ou de la location de leur espace. L'apport de ces activités génératrices de revenus au budget de la MDS reste toutefois très limité. En effet, l'article 3 de la charte des MDS leur impose d'offrir « des services gratuits ou au prix coûtant ».

À titre d'exemple, à Ouagadougou, les revenus générés par le système d'abonnement permettent à la MDS de récolter l'équivalent de 9 147 €. À Chisinau, la location de l'espace socioculturel de la MDS lui a permis de récolter, en 2010, 250 €.

### **La mise en place d'activités génératrices de revenus par les CMC :**

Les Centres Multimédia Communautaires commercialisent au niveau local des services tels que la publicité radiophonique, le téléchargement de fichiers, l'accès Internet, des formations, des productions d'artistes locaux, des enregistrements de musique et vidéos, etc.

D'autres initiatives ont également été développées dans ce sens, telle la récolte de dons, la fusion ou association avec une ONG, la recherche de financements internationaux pour des projets individuels ou un appui par d'autres bailleurs (par exemple la Coopération suisse). La conception du projet CMC a favorisé le développement de ce type d'initiatives, étant le financement de l'UNESCO limité à l'installation des centres et ne prenant pas en charge le financement de leur fonctionnement.

Il a été toutefois soulevé que, pour certains CMC, cette exigence menace leur pérennité et, pour d'autres, a conduit à une sélectivité sociale en faveur des usagers pouvant payer des coûts plus élevés.

#### ➤ L'apport de cofinancements extérieurs

Aucun cofinancier extérieur n'a financé le fonctionnement ou la mise en place d'activités dans les MDS à l'exception de Ouagadougou : l'UNICEF a financé un projet de formation des enseignants d'écoles primaires aux TIC à hauteur de 3 000 €. Des contacts sont en cours avec des bailleurs canadiens, suisses ou luxembourgeois.

### *5.2.3 La participation des villes à la programmation des activités des Maisons des Savoirs*

#### ➤ La participation aux activités du comité de gestion

Les quatre villes sont toutes représentées dans les comités de gestion de locaux où siègent le maire ainsi que le responsable de la direction à laquelle la MDS est rattachée (la direction de la coopération internationale pour Hué, Chisinau et Kinshasa et la direction des services informatiques pour Ouagadougou). À Hué et Chisinau, on retrouve également des représentants d'autres services de la municipalité : jeunesse, éducation.

À l'exception de Chisinau, aucun compte-rendu ou procès-verbal des réunions du comité de gestion n'a pu être consulté et il est ainsi difficile de décrire le rôle réel joué par la municipalité dans ces organes. Ce constat met en lumière un problème de traçabilité des informations et donc de transparence à la fois pour les financeurs du projet et les partenaires locaux.

#### ➤ La contribution à la programmation et la mise en œuvre des activités<sup>40</sup>

À Hué, Chisinau et Kinshasa, les MDS présentent chaque année le programme des activités qui doit ensuite être avalisé par la municipalité. La préparation de ce programme s'appuie selon les animateurs sur un processus relativement participatif à Hué et à Ouagadougou où sont associées les principales parties prenantes. Les ani-

---

40 En raison du contexte préélectoral à Kinshasa, les représentants de la municipalité n'ont pas pu être rencontrés, à l'exception du directeur de la coopération internationale.

mateurs disposent ensuite dans ces deux villes d'une marge de manœuvre. À Chisinau, les partenaires de la MDS soulignent la gestion très directive de la municipalité qui semble laisser peu de liberté aux parties prenantes pour proposer des activités.

➤ L'intégration des MDS à la politique municipale

À Hué et à Ouagadougou, les représentants de la municipalité estiment que les MDS sont un outil au service de leur politique municipale.

À Hué, la mairie souhaite que la MDS soit au service de la politique économique municipale. Elle souhaite que la MDS permette de renforcer la diffusion de la culture locale afin que la ville attire davantage de touristes francophones. Une des pistes mises en avant serait que la MDS participe plus activement à la promotion du festival traditionnel de Hué.

À Ouagadougou, les représentants de la municipalité mettent en avant le fait que les MDS peuvent s'appuyer sur l'ancrage local des anciens centres multimédias municipaux. En outre, ils déclarent que les MDS sont perçues comme un outil clé afin de renforcer l'accès des populations jeunes aux NTIC et permettre de satisfaire la demande grandissante de la population.

À Chisinau, à l'inverse, la MDS n'est pas rattachée à un axe d'intervention bien spécifique de l'action municipale. Aucun objectif précis n'est affiché par la ville.

### **5.3 L'efficacité du partenariat intégré entre les opérateurs de la Francophonie**

Un critère a été retenu pour juger de l'efficacité de ce partenariat intégré : le lancement du projet-pilote permet de mutualiser et de valoriser les savoir-faire des opérateurs de la Francophonie.

Ce critère a été détaillé sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

#### *5.3.1 La mutualisation et la valorisation des savoir-faire des opérateurs de la Francophonie*

➤ La mutualisation et la valorisation des savoir-faire de l'OIF

L'OIF a pu s'appuyer sur l'expérience d'un projet lancé par l'Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation : les Points d'accès aux inforoutes pour la Jeunesse (PAJE). 61 PAJE, portés par des associations ont été créés dans les pays du sud à partir de 1999 pour favoriser l'accès des jeunes à Internet. Le projet a été abandonné en 2004 en raison de l'existence d'une offre commerciale sur le terrain disposant parfois de plus d'équipements<sup>41</sup>.

---

41 Source : entretiens d'approfondissement

➤ La mutualisation et la valorisation des savoir-faire de l'AIMF

Le projet de « Réseau des Maisons des Savoirs » étant le premier projet mené par l'OIF en collaboration avec des autorités locales, l'AIMF a joué un rôle central de « facilitateur » entre l'OIF et les villes<sup>42</sup>. L'AIMF a participé à toutes les missions de faisabilité et a assuré le suivi des travaux de rénovation.

À Ouagadougou, les MDS se sont appuyées sur l'expérience d'un projet lancé en partenariat avec l'AIMF en 1999 : les centres multimédias municipaux. A Hué, la MDS s'est installée dans un bâtiment dont la construction a été financée par l'AIMF en 2002. Enfin, à Kinshasa, l'AIMF a consenti un effort financier important afin d'aider la ville à trouver un emplacement fonctionnel pour la MDS.

➤ La mutualisation et la valorisation des savoir-faire de TV5Monde

Dans le cadre du projet-pilote, TV5Monde a mis à disposition un nombre important de ressources pédagogiques innovantes afin de favoriser l'apprentissage du français. Les missions de terrain mettent en lumière que le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde » est fortement diffusé dans les MDS. À Chisinau, la présence d'une formatrice labellisée par TV5Monde permet de former un grand nombre de professeurs de français à ces outils et de les diffuser auprès des élèves.

➤ La mutualisation et la valorisation des savoir-faire de l'AUF

L'OIF s'est appuyée sur l'expertise technique développée par l'AUF dans le cadre des Campus numériques francophones afin de mettre en place les plateaux techniques dans les différentes Maisons des Savoirs. Par ailleurs, les animateurs numériques des Maisons des Savoirs ont été formés par les équipes de l'AUF. Si ces deux axes d'intervention ont permis à l'AUF de diffuser ses connaissances et compétences, son représentant estime que le projet-pilote ne contribue pas à la valorisation de son savoir-faire.

---

42 Source : Récapitulatif des contributions des villes et indemnités. Les chiffres présentés portent sur les salaires, avantages sociaux versés par les villes et l'indemnité de l'OIF aux trois principaux animateurs à Hué, Chisinau et Ouagadougou et aux cinq animateurs à temps plein à Kinshasa.



**Les constats empiriques :**

- 19e constat : Le rôle des Comités de gestion locaux des MDS est faiblement détaillé dans les conventions triparties et ces organes se réunissent peu fréquemment dans les faits.
- 20e constat : Les acteurs économiques et les représentants de la société civile participent très modestement aux réunions des Comités de gestion locaux du projet.
- 21e constat : Les villes ont respecté leurs obligations financières et la part de leur contribution financière est, pour l'heure, stable (en très légère augmentation pour Chisinau et Ouagadougou + 1 point, en légère diminution pour Hué - 6 points), mais reste probablement insuffisante pour permettre un désengagement financier de l'OIF à court terme.
- 22e constat : La mise en place d'activités génératrices de revenus peut se développer en veillant à limiter la sélectivité sociale induite.
- 23e constat : Les MDS apparaissent comme un outil de la politique municipale reliées à un objectif précis principalement à Hué et à Ouagadougou.
- 24e constat : L'étude des MDS a permis de constater une valorisation des savoirs faire des différents opérateurs : OIF, AIMF, TV5Monde et AUF.
- 25e constat : La mutualisation des savoirs faire est, à ce stade, limitée au cas de l'OIF et de l'AIMF par le biais de leur coopération étroite.

## PARTIE VI - L'EFFICIENCE DES MAISONS DES SAVOIRS

La question posée était la suivante : **dans quelle mesure la mise en œuvre du projet a-t-elle été efficace au regard des ressources disponibles ?**

Afin de répondre de façon robuste à cette question, une liste de deux critères de réussite a été établie avec le Comité de pilotage.

Les critères de réussite retenus pour juger de l'efficacité du projet-pilote sont :

- Le montant du budget est suffisant pour atteindre les objectifs opérationnels du projet
- Les actions mises en place ont un bon rapport coût efficacité

Ces critères ont été détaillés sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

### 6.1 L'adéquation du budget aux objectifs opérationnels

Dans le cadre du projet-pilote, l'OIF a choisi de soutenir les villes à travers une approche budgétaire globale qui comprend :

- une prise en charge d'une partie des investissements réalisés (rénovation des bâtiments, ameublement, achat des équipements) ;
- une prise en charge des activités mises en place ;
- une partie des frais de fonctionnement.

L'étalonnage montre un seul cas de figure où le choix d'un financement global a été opéré : les Campus numériques francophones de l'AUF. Il faut toutefois souligner que ces structures font partie intégrante de l'AUF et ont vocation à l'être de manière durable. En ce qui concerne le cas des CMC, l'UNESCO a fait le choix d'apporter un financement uniquement pour l'installation des centres.

#### ➤ La contribution financière de l'OIF aux activités mises en place

Les entretiens avec les animateurs révèlent que le budget mis à disposition par l'OIF est suffisant pour leur permettre d'organiser l'essentiel des activités planifiées. À Ouagadougou néanmoins, l'absence d'une séparation entre le compte des MDS et la trésorerie générale de la Mairie ralentit sensiblement les décaissements.

#### ➤ La contribution financière de l'OIF à la rémunération des animateurs

Au sein des frais de fonctionnement, l'OIF verse chaque mois une prime mensuelle aux animateurs principaux des MDS en complément des salaires versés et avantages sociaux par la mairie (cf. tableau ci-dessous). La

**Tableau 9 : La contribution des villes et de l'OIF aux salaires des animateurs<sup>43</sup>**

MDS	Salaires versés par la ville	Prime versée par l'OIF	Part ville	Part OIF
Hué	51 euros	217 euros	19 %	81 %
Chisinau	47 euros	347 euros	12 %	88 %
Ouagadougou	246 euros	275 euros	47 %	53 %
Kinshasa	448 euros	200 euros	69 %	21 %

part de la contribution financière versée par l'OIF aux principaux animateurs est très largement supérieure à celle des villes à Chisinau (7 fois supérieures) et à Hué (4 fois supérieures) et presque similaire à Ouagadougou. À l'inverse, à Kinshasa, le salaire et les avantages sociaux versés par la ville sont beaucoup plus importants que l'indemnité de l'OIF. Ceci est notamment lié au fait que les animateurs de la MDS de Kinshasa bénéficient du statut de « conseiller » ou de « chargé de mission » auprès du gouverneur de Kinshasa. En outre, Kinshasa est considérée comme l'une des villes les plus chères du monde<sup>44</sup>.

L'effort financier important de l'OIF contribue à favoriser une relative stabilité des équipes en place. Depuis le lancement des MDS, les équipes en place n'ont pas changé à l'exception de la MDS de Chisinau qui a déjà connu le départ de deux animateurs principaux<sup>45</sup>, une bibliothécaire et trois animateurs numériques. Les entretiens avec les anciens animateurs principaux de la MDS de Chisinau ne laissent néanmoins pas penser que leur départ soit lié à une rémunération trop faible.

La participation forte de l'OIF à la rémunération des animateurs principaux constitue toutefois un élément de réflexion central pour la pérennité du projet et on peut s'interroger sur la différence forte entre les efforts consentis par les municipalités de Hué et de Chisinau d'un côté et de Ouagadougou et de Kinshasa de l'autre.

## 6.2 Le rapport coût efficacité des actions mises en place

### ➤ Le coût moyen des entrées dans les MDS

Bien que le système de suivi ne permette pas d'identifier précisément le nombre d'utilisateurs, mais le nombre d'entrées, le rapport entre la fréquentation des MDS et la contribution financière de l'OIF aux frais de fonctionnement peuvent être calculés.

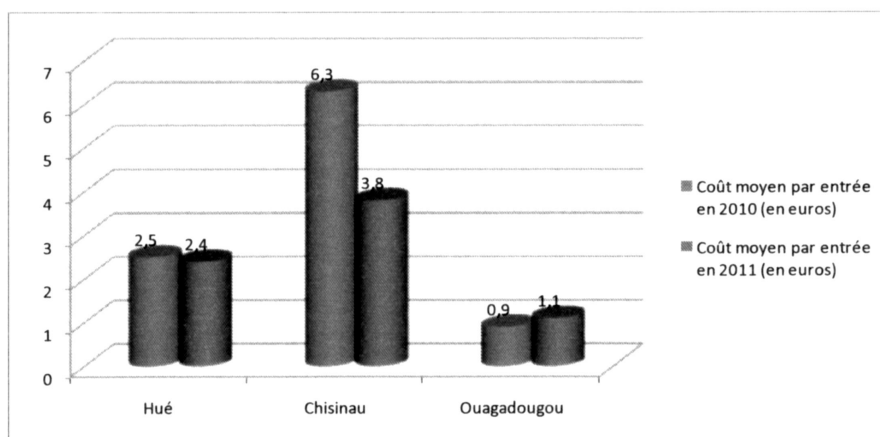
Le graphique ci-dessous met en évidence de fortes différences entre les MDS. Le coût moyen par entrée est beaucoup plus élevé à Chisinau qu'à Ouagadougou où la mise en réseau des 6 bâtiments dans les différents quartiers de la ville semble très efficace. Le coût moyen par visite est resté stable à Hué et à Ouagadougou alors qu'il a sensiblement diminué à Chisinau.

43 Selon le classement du cabinet ECA International qui compare le niveau des prix de 400 villes du monde, Kinshasa arrive en 23ème position.

44 Les deux anciens animateurs principaux ont quitté la MDS pour rejoindre l'administration centrale moldave (le premier a rejoint la Présidence de la République et le deuxième la Primature).

45 Le coût moyen par visite est le rapport entre le nombre de visites et les frais alloués par l'OIF pour le fonctionnement des MDS et l'organisation des activités. Pour la MDS de Hué en 2010, il est calculé de la façon suivante : 25 000/10 155= 2,46 euros.

Figure 17 : Le coût moyen d'une entrée dans les MDS<sup>46</sup>



À Chisinau et à Ouagadougou, les variations du coût moyen sont liées aux évolutions de la fréquentation dans la mesure où la contribution financière de l'OIF au fonctionnement et aux opérations est restée stable entre 2010 et 2011.

La comparaison avec d'autres projets montre un accès aux services qui peut être gratuit (cas du projet du COMNET) ou jugé à faible coût et avec d'importantes variations selon les différentes structures (pour les CNF et CMC). Il a également été signalé pour les CMC, une flexibilité des tarifs par rapport aux ressources des bénéficiaires, avec des services qui peuvent même parfois être rendus de manière gratuite.

#### ➤ La mise en réseau des MDS

La notion de réseau n'a pas été explicitée lors de la conception du projet et deux principales dimensions sont mises en avant selon les interlocuteurs :

- un réseau à l'intérieur d'une même ville (sur le modèle proposé à Ouagadougou) qui permet une large couverture géographique et une implantation au niveau des quartiers.
- un réseau global entre MDS : fonctionnement en réseau de toutes les maisons permettant d'échanger sur les pratiques de gestion, la plateforme informatique.

La première dimension semble être la seule à avoir été mise en œuvre. À Ouagadougou, une forte collaboration existe entre les différentes antennes des MDS dans le domaine de la promotion des TIC et de premières activités sont montées conjointement dans le domaine socioculturel.

La deuxième dimension n'a pas été concrétisée. Pour le responsable du projet, cela peut s'expliquer par le fait que les réalités de terrain sont très différentes dans les quatre villes ne favorisant ainsi pas les échanges entre les MDS.

<sup>46</sup> Un troisième critère était initialement mentionné dans le référentiel : « les villes se sont suffisamment appropriées les MDS », mais nous proposons de le supprimer dans la mesure où cette notion est déjà développée dans la deuxième sous question d'efficacité.

L'étalonnage met en lumière l'efficacité d'une mise en réseau en vue de la mutualisation des ressources et des savoir-faire. Pour le cas des CNF, une plateforme a été développée, avec par exemple la mise en place d'un réseau de formateurs de formateurs ou des outils partagés (ex. outil qualité pour améliorer le fonctionnement des campus). Cette mutualisation permet de capitaliser et valoriser les différentes expériences, mais aussi de réduire les coûts.

En ce qui concerne les CMC, des réseaux à l'échelle nationale ont été observés notamment pour le partage d'informations (ex. pour le développement des contenus des émissions radiophoniques).

### **Les constats empiriques :**

26e constat : Les budgets alloués étaient suffisants pour mettre en place les infrastructures et les ressources humaines nécessaires au lancement des MDS.

27e constat : La part de la contribution financière de la ville à la rémunération des animateurs principaux est nettement supérieure à Kinshasa (69%) et Ouagadougou (47%) qu'à hisinau (12%) ou Hué (19%).

28e constat : Les disparités entre les coûts d'entrée des MDS sont principalement liées à la fréquentation : plus élevée à Ouagadougou qu'à Hué et Chisinau.

29e constat : La mise en réseau des différentes MDS n'a pas encore été réalisée si ce n'est, indirectement, via les responsables opérationnels de l'OIF et de l'AIMF.

30e constat : Trois des MDS ont été créées ex nihilo pourtant le cas de Ouagadougou s'appuyant sur des projets communautaires préexistants tend à montrer que cela pourrait faciliter leur ancrage dans une dynamique locale.

31e constat : Il faudra attendre encore une ou deux années pour pouvoir juger de l'efficacité des MDS sous réserve qu'un système de suivi adéquat ait été mis en place.

## PARTIE VII – LA VIABILITE DU PROJET-PILOTE

La question était la suivante : **le projet est-il suffisamment opérationnel pour être pérennisé après la fin de la phase expérimentale ?**

Afin de répondre de façon robuste à cette question, une liste de deux critères de réussite a été établie avec le Comité de pilotage.

Les critères de réussite retenus pour juger de la viabilité du projet-pilote sont<sup>47</sup> :

1. Le projet-pilote s'appuie sur une coopération efficace et pérenne entre l'OIF/AIMF et les villes
2. Le projet-pilote s'appuie sur un pilotage efficace entre les 4 opérateurs de la Francophonie

Ces critères ont été détaillés sous forme de descripteurs qui ont guidé l'équipe d'évaluation dans la collecte de données.

### 7.1 L'efficacité et la pérennité de la coopération entre l'OIF/AIMF et les villes

#### ➤ La coopération entre l'OIF et l'AIMF

Au niveau opérationnel, si le projet est géré quotidiennement et à plein temps par un représentant de l'Organisation internationale de la Francophonie, deux chargés de mission de l'AIMF suivent attentivement le développement des Maisons des Savoirs et les échanges entre les deux organisations sont fréquents.

#### ➤ La coopération entre l'OIF/AIMF et les villes

La coopération avec les villes s'appuie sur les conventions tripartites qui ont été signées entre septembre et décembre 2008 pour une durée de 3 ans. Ces documents mettent principalement l'accent sur la répartition des responsabilités financières et le large éventail de services offerts par la MDS<sup>48</sup>.

Initialement, la convention tripartite précisait que les MDS devaient disposer d'une personnalité juridique et de l'autonomie financière en découlant, mais les municipalités de Hué, Chisinau et Ouagadougou s'y sont opposées et un avenant à la convention tripartite a été signé en avril et en mai 2009. À Kinshasa, un arrêté de décision a été adopté en juillet 2009 sur la création juridique de la MDS.

---

47 On notera que 15 services différents sont mentionnés dans la convention tripartite allant du « centres d'accès à l'information et aux contenus encyclopédiques » au « service de visioconférences ».

48 Source : entretiens de cadrage

Les conventions tripartites restent très évasives sur les obligations des villes après la phase pilote. Il est uniquement précisé que les villes s'engagent à :

- « assurer la supervision locale du projet et sa visibilité en vue d'inciter à sa démultiplication » ;
- « rechercher et développer des partenariats avec des partenaires locaux issus du secteur privé, de la société civile et du milieu éducatif ».

Aucun objectif chiffré n'est mentionné sur la progression de la contribution financière des villes, la croissance des activités génératrices de revenus ou l'apport de financement extérieur. La démultiplication du projet est pour l'instant envisagée uniquement à Kinshasa, alors même que la MDS n'est opérationnelle que depuis quelques mois.

En outre, ces documents restent également vagues sur les modalités concrètes du désengagement de la Francophonie. Ils mentionnent simplement que l'OIF et l'AIMF s'engagent à :

- « coordonner et animer le réseau des MDS en vue de favoriser les échanges d'expériences et la synergie avec les autres projets similaires complémentaires » ;
- « promouvoir au niveau international les meilleures pratiques des MDS et rechercher des partenaires et bailleurs pour le renforcement des MDS. »

Si les animateurs ont bénéficié d'ateliers de formation à la recherche de financements internationaux, des réalisations concrètes ne sont observables qu'à Ouagadougou où une demande de financement auprès du Fonds canadien d'initiative locale pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur la MDS de l'arrondissement de Sig-Nonghin est en cours de finalisation.

Au-delà des pistes de désengagement financier, les conventions tripartites ne précisent pas le modèle que la Francophonie souhaite mettre en place après la phase pilote, les Maisons des Savoirs ont-elles vocation à devenir uniquement un label où le rôle de l'OIF consisterait principalement à effectuer des vérifications de conformité à de potentiels critères<sup>49</sup> ?

À la suite de la phase pilote, les CMC sont passées d'une gestion centralisée vers une gestion décentralisée s'accompagnant de la réduction considérable du financement des centres. Ce transfert a permis d'adapter les activités au plus près des besoins locaux ainsi que l'appropriation de ces centres par les pouvoirs publics (appropriation probablement favorisée par les accords établis en amont du projet entre les autorités nationales et l'UNESCO). La durabilité des CMC reste sujette à la disponibilité de ressources, notamment en ce qui concerne l'amortissement du matériel (viabilité à long terme), mais aussi à l'évolution des services pour répondre aux nouveaux besoins des populations (acquisition de nouvelles technologies).

---

49 Source : entretiens de cadrage

## 7.2 L'efficacité et la pérennité du pilotage entre les 4 opérateurs de la Francophonie

Le projet-pilote s'appuie sur un comité de pilotage qui regroupe des représentants de l'OIF, de l'AIMF, de l'AUF et de TV5Monde. Ses décisions sont validées par l'Administrateur de l'OIF et le Secrétaire Général permanent de l'AIMF.

TV5Monde et l'AUF n'ont ainsi pas de pouvoir décisionnaire. Ces deux opérateurs ont une vision très différente du comité de pilotage. L'un estime qu'il lui laisse la possibilité d'exprimer son point de vue et de contribuer au bon déroulement du projet alors que le second estime que les décisions et les grandes orientations ne sont pas prises dans le cadre de cette instance. Il souligne ainsi que son rôle dans le projet se rapproche principalement de celui « d'un prestataire de service » et ne souhaite pas sous ces conditions renouveler son engagement pour la suite du projet<sup>50</sup>.

### Les constats empiriques :

- |               |  |
|---------------|--|
| 32e constat : | Les modalités du désengagement financier de la Francophonie et de l'engagement progressif des villes sont très peu explicitées dans les conventions tripartites.   |
| 33e constat : | La démultiplication du projet au sein de différents quartiers de la ville n'est envisagée qu'à Kinshasa.   |
| 34e constat : | La coopération opérationnelle de l'OIF et de l'AIMF permet un pilotage professionnel du projet-pilote.   |
| 35e constat : | Le pilotage du projet est perçu différemment par les deux opérateurs non décisionnaires (TV5Monde et AUF); s'il permet à l'un d'exprimer ses priorités, il laisse une marge de manœuvre réduite au second. |

---

50 Article 24 de la Déclaration de Bucarest, XIème Sommet de la Francophonie, Bucarest, 28-29 Septembre 2006



## PARTIE VIII – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

### 8.1 Les Conclusions

En préambule, soulignons que les conclusions et les recommandations de cette évaluation ont été élaborées dans le cadre d'une démarche participative avec le groupe de pilotage. L'équipe chargée de l'évaluation a poursuivi cette réflexion. Euréval est seule responsable de la rédaction ci-dessous qui n'engage pas les institutions concernées.

Les conclusions ci-dessous reflètent les principaux résultats des analyses précédentes. Elles sont présentées dans la mesure du possible selon une structure analogue.

Soulignons que la validité de nos conclusions est conditionnée par les limites décrites en fin de deuxième chapitre ; et notamment :

- Les carences du système de suivi encore en rodage et le manque de transparence au niveau de la gouvernance locale du projet qui ont rendus impossible le renseignement de plusieurs indicateurs (le degré d'acculturation des usagers aux TIC, leur connaissance de la langue française, l'intégration des MDS dans les débats et budgets municipaux...);
- Le manque de recul temporel qui ne permet pas d'observer empiriquement les résultats ou effets à moyen terme.

#### *8.1.1 En réponse à la question de pertinence :*

1. Les objectifs du projet sont pertinents dans les villes où le taux d'accès aux NTIC est faible et la demande d'apprentissage du français forte (cf. les MDS de Ouagadougou et Kinshasa).
2. La valeur ajoutée du projet est faible dans les villes qui connaissent un développement rapide de l'accès aux NTIC et peu d'attentes à satisfaire en matière d'apprentissage du français (cf. les MDS de Chisinau et de Hué).
3. Le projet MDS est bien cohérent par rapport à d'autres initiatives des opérateurs de la Francophonie : il vise d'autres publics que les CLAC ou les Campus numériques francophones et s'appuie en partie sur les outils pédagogiques développés par TV5Monde.
4. Les synergies avec les autres initiatives de la Francophonie restent, à ce stade, insuffisamment développées.
5. Le projet est complémentaire de ceux des tiers dans le domaine de l'enseignement du français, en raison des outils pédagogiques peu conventionnels mobilisés (principalement le dispositif « J'apprends et j'enseigne avec TV5Monde ») mais peut rentrer en « compétition » avec l'Alliance française de Chisinau ou l'Institut français de Ouagadougou dans le domaine l'organisation d'événements socioculturels.

### 8.1.2 En réponse à la question d'efficacité :

6. Les usagers, qui sont majoritairement des jeunes et des femmes, sont très satisfaits de l'accessibilité des MDS, de la qualité des équipements et des services proposés, notamment au regard des autres prestations des opérateurs publics ou privés.
7. L'objectif de créer une dynamique communautaire est plus atteignable dans le cas de la MDS de Ouagadougou grâce à son implantation dans différents quartiers de la ville, que dans le cas des autres MDS qui ne disposent que d'un seul bâtiment dans la ville.
8. Les formations numériques de base ont des effets probables dans le domaine scolaire ou professionnel pour les participants, qui ne peuvent toutefois pas être confirmés faute d'une mesure du degré d'acculturation aux NTIC des bénéficiaires.
9. Les systèmes de suivi ne répertorient pas de façon précise le nombre de sites internet ou blogs francophones créés et actualisés par des usagers des MDS mais le faible nombre voire l'absence de formations organisées dans ce domaine au sein des MDS laisse néanmoins penser que les effets escomptés du projet en matière de production de contenus numériques ne sont pas à ce stade significatifs.
10. Le projet est potentiellement efficace en matière de diffusion du français via les supports de TV5Monde qui permettent aux enseignants de renouveler leurs pratiques pédagogiques sous réserve qu'ils disposent de classes équipées en matériel informatique.
11. L'intégration des MDS dans l'environnement socioéconomique est à ce jour marginale, en témoigne notamment le très faible développement de projets socioéconomiques accompagnés par les MDS.
12. L'ancrage local est d'autant plus aisé que les MDS s'appuient sur des projets préexistants.
13. Les conventions tripartites sont évasives sur la gouvernance locale du projet et en particulier sur le fonctionnement des comités de gestion locaux des MDS qui reste perfectible.

### 8.1.3 En réponse à la question d'efficience :

14. La mise en réseau internationale des MDS est encore embryonnaire si ce n'est, indirectement, via la coopération étroite entre les responsables de l'OIF et de l'AIMF.
15. Les ressources budgétaires allouées ont été suffisantes pour la bonne mise en place des MDS.
16. Les difficultés à respecter les principes d'une gestion axée sur les résultats nuit à l'optimisation des ressources allouées.

### 8.1.4 En réponse à la question de la viabilité :

17. Les villes concernées ont alloué des ressources nécessaires au fonctionnement des MDS, mais n'ont pas encore suffisamment mobilisé d'alternatives à l'aide financière de l'OIF permettant de maintenir le niveau d'activités actuel.
18. Les modalités de désengagement financier et opérationnel de l'OIF et de l'AIMF ne sont pas suffisamment explicitées dans le cadre des conventions tripartites pour les prochaines étapes de développement des MDS.

## 8.2. Les Recommandations

L'évaluation permet de formuler sept recommandations compte tenu des conclusions ci-dessus. Des solutions et des améliorations concrètes sont présentées au regard de chaque recommandation de façon non exhaustive et à titre de suggestion.

Les recommandations ont été inspirées par les débats au sein du comité de pilotage, par les personnes rencontrées, par notre propre expertise. Certaines des suggestions le sont par les projets étudiés, à savoir : les Campus numériques Francophones de l'AUF (CNF), les Centres Multimédias Communautaires de l'UNESCO (CMC) et le projet « Hole in the Wall » du Commonwealth (HIW).

Les trois premières recommandations sont particulièrement importantes : elles portent sur la légitimité des MDS, les activités qu'elles abritent et la question de leur pérennisation.

### *8.2.1 Clarifier les objectifs stratégiques des MDS et le soutien accordé aux projets selon leur valeur ajoutée*

*Cf. Conclusions 1, 2 et 13*

- a. Clarifier et prioriser les objectifs stratégiques des MDS notamment entre « le renforcement de la francophonie de proximité » et « l'accès aux savoirs numériques francophones »
- b. Soutenir en priorité les projets MDS portés par des villes avec de fortes attentes d'apprentissage du français, du numérique et un faible accès au réseau Internet telles celles de l'Afrique sub-saharienne, par exemple (soutien de l'OIF à parité avec la ville candidate).
- c. Soutenir, si les ressources le permettent, les projets MDS portés par des villes avec de fortes attentes d'apprentissage du français, du numérique et connaissant une croissance rapide d'accès à Internet telles celles du Maghreb, par exemple (soutien de l'OIF à taux réduit)
- d. Apporter un soutien purement institutionnel aux projets MDS portés par les villes qui ne répondent pas aux critères ci-dessus (soutien sous forme d'une labellisation et d'une insertion dans le réseau international sous réserve du respect d'un cahier des charges).

### *8.2.2 Renforcer la modularité des MDS en fonction des besoins locaux*

*Cf. Conclusions 1, 2 et 14*

- a. Préciser les objectifs secondaires en partenariat avec l'OIF, l'AIMF et la ville concernée (sous forme d'un arbre d'objectifs ad hoc co-construit à annexer à la convention tripartite).
- b. Identifier les activités des MDS celles qui fonctionnent le mieux selon les caractéristiques du contexte local, sélectionner une combinaison d'activités spécifique à chaque MDS et rédiger un guide de bonnes pratiques (CNF, CMC).
- c. Promouvoir et tester des activités innovantes dans des domaines variés.
- d. Renforcer la fréquence des consultations avec les usagers et les structures locales, nationales et internationales partenaires, de manière à faire émerger de nouveaux projets/activités (CMC).
- e. Renforcer la coopération horizontale entre les MDS en proposant à chaque ville de devenir chef de file sur un type d'activité.

### 8.2.3 Définir et mettre en œuvre une procédure de désengagement progressif de l'OIF et de l'AIMF notamment dans les MDS non prioritaires

*Cf. Conclusions 15, 17 et 18*

- a. Décrire précisément les différentes étapes du désengagement financier et opérationnel de l'OIF et de l'AIMF dans les conventions tripartites (CMC).
- b. Renforcer les efforts mis en œuvre pour former les équipes des MDS à la recherche de financements internationaux (CMC).
- c. Définir avec chaque MDS une ou deux activités prioritaires pour générer des ressources propres, en accord avec la charte des MDS (CMC).
- d. Tester, dès que possible, la procédure de désengagement financier de l'OIF dans les projets de Chisinau et Hué qui s'avèrent, à l'expérience, moins légitimes.

Quatre autres recommandations ont un caractère plus opérationnel : elles portent sur les responsabilités des opérateurs, les synergies à développer au sein de la Francophonie et avec des tiers, l'intégration socio-économique des MDS et enfin, la gestion axée sur les résultats.

### 8.2.4 Préciser les responsabilités et rôles respectifs des différents opérateurs de la Francophonie et des villes

*Cf. Conclusions 13, 14 et 17*

- a. Définir, avec précision, les modalités de fonctionnement des comités de gestion locaux des MDS (fréquence de réunions, traçabilité des décisions, participation de la société civile...)
- b. Créer un véritable réseau international et interopérateur pour une plus grande mutualisation des savoir-faire (CNF).

### 8.2.5 Systématiser les synergies possibles

*Cf. Conclusions 3, 4 et 5*

#### ➤ Au sein de la Francophonie

- a. Mettre l'accent sur les synergies possibles entre les MDS et les autres programmes de l'OIF lors de l'examen des exercices quadriennaux de planification.
- b. Renforcer la cohérence des objectifs des MDS par rapport aux nouvelles orientations de l'OIF dans le domaine numérique.
- c. Mettre en place une véritable mutualisation des savoirs entre les différents opérateurs de la Francophonie (CNF).

#### ➤ Entre la Francophonie et les tiers

- a. Renforcer le dialogue et le partenariat avec d'autres organisations internationales intervenant dans le domaine des NTIC et de l'enseignement du français d'une part, avec les organisations locales d'autre part.

- b. Développer des synergies avec des acteurs locaux pour une diffusion plus large des savoirs francophones (CMC : au travers d'émissions radiophonique par exemple).

#### 8.2.6 Développer l'intégration socioéconomique des MDS

*Cf. Conclusions 7, 11 et 12*

- a. Inscrire dans les objectifs de chaque MDS, la valorisation de l'économie et de la culture locales (CMC).
- b. Préciser pour chaque MDS la nature des objectifs socioéconomiques à atteindre en précisant des objectifs intermédiaires à court et moyen terme.
- c. Renforcer la participation des acteurs économiques et de la société civile aux comités de gestion locaux (CMC).
- d. Développer des appels à projets centrés sur la promotion de la diversité culturelle à destination des organisations de la société civile.
- e. Favoriser l'implantation de MDS à partir de structures préexistantes (sur le modèle de Ouagadougou) réparties au sein des différents quartiers de la ville.

#### 8.2.7 Consolider la gestion axée sur les résultats des MDS s'appuyant sur un système d'information adéquat

*Cf. Conclusions 6, 8, 9, 10 et 16*

- a. Améliorer le système de suivi quantitatif afin de collecter des informations plus précises sur les usagers (leur degré d'acculturation aux NTIC, activités pratiquées...).
- b. Améliorer le système de suivi qualitatif afin d'identifier plus précisément le profil des usagers et, en particulier, leur connaissance de la langue française et leur origine sociale.
- c. Suivre numériquement les effets des formations dédiées à la production de contenus numériques francophones (nombre de sites, blogs créés et actualisés...).
- d. Mettre en place un « examen par les pairs » : examen des performances d'une MDS par les autres MDS.

## SIGLES ET GLOSSAIRES

AF : Alliance française

AFD : Agence Française de développement

AIMF : Association Internationale des Maires Francophones

ASEM : Académie d'études économiques en Moldavie

AUF : Agence universitaire de la Francophonie

BRAC : Bureau régional pour l'Afrique centrale et l'océan indien

BRAO : Bureau régional pour l'Afrique de l'Ouest

BRAP : Bureau régional pour l'Asie et le Pacifique

CCF. Centre culturel français

CMC : Centres multimédias communautaires

CNF : Campus numériques francophones

CREFAP : Centre régional francophone en Asie-Pacifique

CREFECO : Centre régional francophone pour l'Europe centrale et orientale

CLAC : Centres de lecture et d'animation culturelle

HIW : Hole in the wall

IF : Institut français

IFN : Institut de la Francophonie numérique

INSD : Institut national de la statistique et de la démographie

MDS : Maisons des Savoirs

OIF : Organisation internationale de la Francophonie

ONG : Organisation non gouvernementale

PAJE : Points d'accès aux inforoutes pour la Jeunesse

RDC : République Démocratique du Congo

TIC : Technologies de l'information et la communication

UIT : Union internationale des télécommunications

UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture

UNICEF : Fonds des Nations Unies pour l'enfance

# ANNEXE 1 – TERMES DE RÉFÉRENCE DE L'ÉVALUATION

## 1.1 Présentation du projet-pilote

### Contexte

Le projet de développement du Réseau des Maisons des Savoirs est issu d'engagements pris par la Francophonie lors du Sommet de Bucarest en 2006. Dans la Déclaration des chefs de gouvernement ayant le français en partage qui en est issue, ceux-ci se sont engagés à « *agir contre les inégalités numériques persistantes en accélérant la mise en place d'infrastructures de base et en améliorant l'accès à internet. Cet accès doit être durable et financièrement abordable, ce qui implique un environnement international favorable au transfert de la technologie et une coopération internationale renforcée dans ce domaine.* »<sup>51</sup>.

Approuvé lors de l'adoption de la programmation quadriennale 2006-2009 de l'OIF, le projet de développement des Maisons des savoirs a fait l'objet de consultations internes et externes, notamment avec l'Association internationale des maires francophones (AIMF), qui ont conduit à la décision de réaliser l'expérience pilote dans le cadre d'une gestion conjointe OIF-AIMF<sup>52</sup>.

### Objectifs (cf. Cadre logique du projet en annexe)

Le projet s'inscrit dans la programmation quadriennale de l'OIF visant à accroître l'intégration et le déploiement de dispositif d'accès à l'univers numérique<sup>53</sup>.

En effet, dans l'esprit de la Déclaration de Bucarest, le projet-pilote vise à :

- Réduire la fracture numérique
- Favoriser le développement en misant sur l'accès facile et peu coûteux aux connaissances et savoirs, et ainsi
- Initier une action visant à renforcer la Francophonie de proximité auprès d'un vaste public.

En raison du caractère pilote de ce projet, il poursuit également des objectifs organisationnels qui sont deux des facteurs clés de réussite de ce projet, notamment de :

- Renforcer la synergie entre les opérateurs de la Francophonie ;
- Contribuer à la prise en charge du projet par les bénéficiaires en concertation avec les autorités municipales.

---

51 Conformément à l'article 39 de la Déclaration de Bucarest qui demandait que « l'action déjà engagée par l'AIMF, grâce aux centres multimédias existants, [soit] renforcée en étroite coopération avec l'OIF et les autres opérateurs et dans le respect de leurs mandats ».

52 Cadres de planification et de suivi des résultats 2010-2013 de l'OIF

53 Cadre de mesure de la performance dont bénéficie le projet-pilote.

En outre, toutes les activités mises en place au sein des espaces multimedia visent à :

- a. Accroître la participation d'une diversité de citoyens francophones à la vie numérique d'expression française ;
- b. Promouvoir l'intégration des TIC au niveau de l'enseignement pré-universitaire.

### **Nature et domaines d'intervention**

Le Réseau « vise à doter les villes participantes d'un lieu physique regroupant un ensemble d'espaces qui permettent d'offrir des services multiples [d'accès aux connaissances en utilisant tous les médias existants] - outils numériques, ressources internet, espace d'accueil pour des évènements socio-culturels - permettant la transmission des savoirs.»<sup>54</sup>

Portée par une municipalité, une Maison des Savoirs est une structure complémentaire d'appui aux institutions de formation. Elle permet notamment aux utilisateurs d'accéder à des ressources de sensibilisation, de formation initiale (notamment aux technologies de l'information), d'auto-formation et d'accompagnement pour la réalisation d'un projet individuel ou collectif.

### **Bénéficiaires et pays ciblés**

Les populations locales urbaines, en particulier les femmes et les jeunes ainsi que les ONG constituent les principaux bénéficiaires de ce projet.

À la suite d'un appel à candidature auprès d'une cinquantaine de villes membres de l'Association internationale des Maires Francophones (AIMF) au sein de pays en voie de développement ou des pays de l'Est, et la réalisation de quatre missions exploratoires (avril-juillet 2008), les villes suivantes ont été sélectionnées pour y accueillir une MDS :

- Hue, Vietnam (superficie de 310 m<sup>2</sup>), inaugurée le 17 septembre 2009
- Chisinau, Moldavie (superficie de 585 m<sup>2</sup>), inaugurée le 29 janvier 2010
- Ouagadougou, Burkina Faso (6 bâtiments en moyenne de 150 m<sup>2</sup>), inaugurée le 21 mai 2010
- Kinshasa, République démocratique du Congo, dont l'ouverture au public est prévue au cours du 1er semestre 2011

## **1.2 Organisation institutionnelle du projet**

### **Gouvernance et pilotage du projet**

Depuis 2008, les protocoles (conventions de collaboration) conclus entre les parties (AIMF, OIF, Ville) précisent l'étendue et le détail de leurs engagements respectifs. Certaines de ces responsabilités ont des implications financières.

---

54 L'AIMF ayant financé la construction des bâtiments dès 2004 à Hué au Vietnam, à Ouagadougou au Burkina-Faso dans le cadre du projet des centres multimédias municipaux et à Kinshasa en République Démocratique du Congo.



Le suivi de ces engagements sont assurés par un comité coprésidé par l'OIF et l'AIMF et constitué, depuis 2007 de :

- trois représentants de l'OIF (le responsable du projet, le directeur de l'IFN, le Conseiller à la langue et à la culture auprès du Secrétaire Général de la Francophonie),
- un représentant de l'AIMF (le Secrétaire permanent de l'AIMF, ou le Conseiller en charge du dossier),
- un représentant de l'AUF (le Directeur de l'innovation pédagogique et de l'économie de la connaissance)
- une représentante de TV5-Monde (la Directrice de la francophonie, de la promotion du français et des relations institutionnelles).

Sous la gouverne du directeur de l'IFN, le responsable de projet en charge des MDS s'occupe, en partenariat avec l'AIMF de la réalisation des différentes activités prévues :

- réaliser une étude de faisabilité et suivre le déploiement
- financer la finition-rénovation des bâtiments abritant les MDS (Hué, Ouagadougou, Kinshasa)<sup>55</sup> élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication
- apporter l'assistance technique, si nécessaire, à la ville pour la maîtrise d'œuvre des travaux d'aménagement des locaux
- soutenir la dotation de départ en mobilier, équipements informatiques (30 ordinateurs/MDS) et en documentation (en moyenne 2000 livres ainsi qu'une collection encyclopédique sur support numérique et DVD de films francophones)
- soutenir les villes dans le déploiement du plateau technique et la mise en service du matériel informatique ;
- mettre en service les équipements informatiques et en assurer l'entretien (expertise de l'AUF)
- apporter une contribution aux frais de connexion internet des 3 premières années de manière dégressive (100%, 50 %, 30 %)
- verser une prime mensuelle de surcroît de travail aux animateurs
- assurer la formation continue des animateurs (expertise AUF)

Un comité de gestion est constitué dans chacune des villes hôtes sous la direction du maire. Celui-ci est garant de la responsabilité de la ville quant à :

- la prise en charge d'une partie des frais de fonctionnement (salaires des animateurs, téléphone, électricité, entretien, gardiennage, assurances) et d'animation des différents sites
- la mise à disposition de la MDS d'un bâtiment adapté en bon état (à Ougadougou et Kinshasa)
- la mise en place d'un comité de gestion sur lequel siègent, outre les mandataires de la ville, des représentants des opérateurs économiques et de la société civile
- la garantie d'accès sans discrimination de la population cible à la MDS selon les règles définies par le Comité de gestion (Charte de la MDS).
- Intégrer la MDS au sein des réseaux municipaux (bibliothèques, médiathèques, activités culturelles, festivals, concours, etc).

---

55 Formalisé dans un protocole d'accord signé le 7 octobre 2008

- la supervision locale du projet et sa visibilité en vue d'inciter à la démultiplication
- la recherche d'appuis locaux nécessaires à la durabilité du projet
- l'accueil d'un volontaire bilatéral ou multilatéral par année
- la recherche des partenariats au sein des réseaux entre les villes avec l'AIMF

Les agents de l'OIF et de l'AIMF peuvent participer à titre d'observateurs ou d'invités aux rencontres du Comité de gestion.

L'OIF et l'AIMF partagent la coordination et l'animation du Réseau aux termes d'un accord de partenariat<sup>56</sup> conclu avec les villes partenaires qui précisent les obligations des deux partenaires quant au :

- développement de l'offre de services de la MDS par la fourniture des contenus nécessaires sur différents supports adaptés
- animation des activités de formation
- renforcement des capacités locales afin de promouvoir et faciliter la création de contenus locaux
- la formation et l'appui technique aux animateurs de la MDS ainsi qu'aux partenaires locaux

## Partenaires

Outre les opérateurs de la Francophonie pré-cités, impliqués dans la gouvernance et le pilotage du projet, les Délégations Wallonie-Bruxelles et les Centres Culturels français sont partenaires réguliers des MDS pour l'organisation conjointe d'évènements tels que des expositions, des concerts, des conférences...

Afin de participer au renforcement de la culture numérique et de l'apprentissage de la langue française des élèves mais aussi des enseignants, des protocoles d'accord ont été conclus entre les MDS et :

- 9 établissements pré-universitaires<sup>57</sup> à Ouagadougou
- 10 établissements scolaires à Hué
- l'Université de Toulouse pour de la formation à distance par tutorat pédagogique (Hué) ; 9 lycées à Chisinau ainsi que la Faculté de langues étrangères de l'Université d'Etat et de l'Académie d'Etudes Economiques de Moldavie (ASEM).

## Rôles des animateurs des MDS

Les acteurs de terrain intervenants dans la création et le suivi des MDS sont essentiellement constitués d'employés municipaux formés aux fonctions d'animateurs pour :

- participer à la promotion de la culture du numérique dans l'enseignement primaire et secondaire en améliorant l'accès aux TIC aux établissements partenaires)
- former des enseignants du secondaire aux TIC en éducation (TIC-Edu)
- apporter le soutien nécessaire aux usagers mais aussi à la création de contenus pédagogiques locaux

---

56 Liste en annexe

57 Selon le bilan cumulatif des fréquentations au sein du Réseau des Maisons des Savoirs

Les animateurs des maisons des savoirs sont chargés de suivre administrativement et pédagogiquement le réseau des MDS en produisant des rapports d'activités et de fréquentation chaque trimestre. Le Réseau des MDS s'appuie sur 24 animateurs répartis comme suit : trios animateurs à Hué, trois animateurs à Chisnau, quinze animateurs à Ouagadougou et trois animateurs à Kinshasa.

### 1.3 Activités et moyens

#### Ressources humaines et financières

Le budget alloué au déploiement du projet-pilote Maisons des Savoirs dans quatre villes du Sud, s'élève, depuis 2006, à 800 000 euros. L'IFN assume la gestion opérationnelle de l'ensemble du cycle de mise en œuvre et de suivi en étroite collaboration avec la cellule de gestion de projets à l'AIMF. Cette cellule est constituée de deux conseillers et d'experts de l'AIMF en tant que de besoin.

A l'OIF, la gestion du projet est assumée par le responsable du projet à l'IFN, et du personnel temporaire ou consultants qui interviennent ponctuellement sur le projet :

- une consultante (à temps plein sur une période de 12 mois entre 2008 et 2009)
- deux stagiaires (à temps plein sur une période de 3 à 6 mois en 2009)
- deux assistantes de gestion (à temps partiel à raison d'environ 15 jours/an/personne en 2009-2010)

Sur le terrain, en plus des animateurs, sont également sollicités, de manière ponctuelle (outre la phase de déploiement) les représentants locaux et responsables :

des bureaux régionaux de l'OIF en Asie Pacifique (BRAP) en Afrique Centrale (BRAC), en Afrique de l'Ouest (BRAO),

de l'antenne régionale d'Europe Centrale et Orientale (CREFECO) de l'OIF,

des campus numériques de l'AUF

Par ailleurs, les villes financent, sur le budget communal ou à travers une subvention communale à la MDS, les salaires de base des animateurs et les avantages sociaux. Elles assurent également la rémunération du personnel de soutien mis à la disposition des MDS (vigiles, gardiens de nuit, personnel de ménage, caissiers, service comptable et secrétariat). Elles financent en outre les frais de fonctionnement relatifs à l'eau, l'électricité, etc.

#### Réalisations

La préparation et la réalisation de différents types de missions de faisabilité (OIF-AIMF), les différentes opérations d'aide à la dotation en biens et équipements et de mise à disposition d'expertise et de personnel formé ont permis l'opérationnalisation de 8 Maisons des savoirs au cours de la phase pilote. Les différents espaces qu'elles mettent à disposition ont été fréquentés, en 2010 par environ 38 853 usagers en moyenne dans les MDS de Ouagadougou ; 10 155 usagers à la MDS de Hué et 4 777 usagers à la MDS de Chisnau<sup>58</sup>. Selon les rapports produits par les animateurs, 53 785 personnes auraient bénéficié des activités des MDS au cours de l'année 2010.

---

58 A l'exception de la MDS de Kinshasa en RDC dont les travaux sont en cours depuis décembre 2009 (dont la fin de travaux est programmée au cours du mois de juin 2010).

	Hué (septembre 2009)	Chisinau (janvier 2010)	Ouagadougou (mai 2010)
<b>Activités socio-culturelles</b> (bibliothèque/ salle de lecture)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 12 focus groups organisés avec 6 à 8 professeurs et étudiants afin d'identifier leurs pratiques et de cibler leurs besoins en formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prêt de livres</li> <li>- animation par des auteurs avec lancement</li> <li>- lecture publique</li> <li>- activités pédagogiques sur la création littéraire</li> <li>- 10 focus groups réalisés avec la participation de 120 jeunes pour analyser la pratique et les usages d'internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plusieurs animations réalisées autour du livre jeunesse</li> <li>- 20 focus groups organisés avec 6 à 8 professeurs et étudiants afin d'identifier leurs pratiques et de cibler leurs besoins en formation</li> </ul>
Usagers :	306/mois	46/mois	345/mois
<b>Evènements</b> (espace socio-culturel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ un concours d'éloquence organisé en mai 2010</li> <li>✓ 16 projections de films francophones en 2010</li> <li>✓ diffusion d'une émission de télévision pour les finalistes</li> <li>✓ 2 à 3 spectacles (exemple : guitares)</li> <li>✓ expositions (notamment de photos moldaves)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- concours de photo numérique</li> <li>- visionnement de la programmation régulière de TV5</li> <li>- activités culturelles</li> <li>- expositions (notamment de photos vietnamiennes et moldaves)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- concours de dessins</li> <li>- concours de logo</li> <li>- 35 conférences et rencontres <b>dans les écoles primaires, secondaires</b> auprès de 3000 jeunes et éducateurs</li> <li>- soirées cinématographiques,</li> <li>- ateliers débats,...</li> </ul>
Participants :	246/mois	301/mois	293/mois
⇒ <b>Cours de français</b> (salle de formation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 55 professeurs de français sensibilisés à l'usage du dispositif « J'enseigne avec TV5Monde »</li> <li>⇒ Environ 200 étudiants ont été sensibilisés à l'usage du dispositif « J'apprends le français » de TV5Monde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 43 professeurs de français sensibilisés à l'usage du dispositif « J'enseigne avec TV5Monde »</li> <li>⇒ 35 fonctionnaires municipaux suivent des cours de français d'1h30 toutes les deux semaines à la MDS</li> </ul>	23 professeurs de français sensibilisés à l'usage du dispositif « J'enseigne avec TV5Monde » (décembre 2009)
⇒ <b>Formation aux TIC</b> (espace numérique)	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 45 personnes formées à l'usage de Linux lors de 8 ateliers</li> <li>⇒ 250 personnes formées à l'usage des logiciels libres (Linux, Ubuntu, Open Office)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 40 gendarmes formés à l'usage du traitement de texte</li> <li>⇒ 65 agents de saisie et secrétaires formés à la maîtrise de l'outil informatique</li> <li>⇒ Plusieurs centaines de jeunes/an formés à la maîtrise de l'outil informatique</li> </ul>
	⇒ 21 animateurs formés à l'usage des logiciels libres (Linux, Ubuntu, Open Office) lors de 9 ateliers dans 4 pays		

	Hué (septembre 2009)	Chisinau (janvier 2010)	Ouagadougou (mai 2010)
⇒ <b>Sensibilisation, formation à la gestion de projet</b>	⇒ 85 représentants de la société civile sensibilisés au thème de la rédaction, la formulation et le financement de projets internationaux lors d'un atelier ⇒ 30 usagers sensibilisés à l'élaboration de projets et sur la gestion axée sur les résultats par les animateurs lors de 2 ateliers		
	⇒ 500 usagers sensibilisés à l'élaboration de projets et sur la gestion axée sur les résultats par les animateurs lors de 6 ateliers ⇒ 180 représentants de la société civile sensibilisés au thème de la rédaction, la formulation et le financement de projets internationaux lors de 6 ateliers		

#### 1.4 Objectifs de l'évaluation

\*Dès la conception du projet, il a été prévu que celui-ci fasse l'objet d'une évaluation externe au terme de sa phase expérimentale (ou pilote) de la même manière que les deux autres projets initiés par la Francophonie au Sommet de Bucarest de 2006 (Volontariat francophone, Initiative de formation à distance des maîtres –IFA-DEM).

L'évaluation vise à éclairer l'Organisation de même que les États et gouvernements membres de la Francophonie en ce qui a trait à la pertinence, la cohérence, l'efficience, l'efficacité, et la viabilité du Réseau des MDS.

Pour ce faire, les résultats du projet seront questionnés au regard des objectifs poursuivis, des activités conduites depuis son démarrage et de l'atteinte des résultats escomptés, afin de guider la réflexion de l'OIF et de l'AIMF dans la poursuite de son travail (ajustement du mandat, des objectifs et de l'organisation du projet).

Il s'agira notamment de répondre aux questions suivantes :

L'évaluation devra ainsi présenter un bilan global du projet, des recommandations claires et découlant directement de constats en vue d'améliorer la gestion opérationnelle du projet, sa gouvernance et de statuer sur les perspectives de déploiement à long terme.

L'information produite dans le cadre de la présente évaluation (constats, recommandations et conclusions) participera ainsi, le cas échéant, à la recherche de :

- solutions adaptées aux problèmes d'exécution et de suivi du projet ;
- mécanismes administratifs et comptables et de modalités de fonctionnement adaptés au développement graduel du projet sur la période 2012-2013.

Elle contribuera également à fournir des éléments sur la valeur ajoutée de la contribution de l'OIF et de l'AIMF et le degré d'appropriation par les villes des Maisons des Savoirs (tel que présenté en annexe B).

## 1.5 Champs de l'évaluation

### La période

L'évaluation portera sur la période septembre 2006 - juin 2011 durant laquelle la phase pilote du projet a été mise en œuvre en 3 phases :

- phase de conception : octobre 2006 - décembre 2007
- phase de déploiement<sup>59</sup> : janvier 2008 - décembre 2009
- phase de mise en œuvre des activités du projet : depuis janvier 2010

### La zone géographique

Le champ de l'évaluation couvre les quatre villes qui sont situées dans les pays membres de la Francophonie. Des visites terrain pourront être conduites dans les trois villes dans lesquelles sont implantées les MDS opérationnelles. L'étude de cas concernant l'implantation d'une maison des savoirs à Kinshasa devra également être conduite, mais l'opportunité de déplacement sur le terrain devra être discutée en comité de pilotage.

### Les parties prenantes

En plus de travailler avec le responsable de projet, qui sera en permanence à la disposition des prestataires, ces derniers devront s'intéresser, sans pour autant avoir à les rencontrer tous, aux différents acteurs ou groupes d'acteurs, institutionnels et non institutionnels, associés au financement, à la conception, la mise en œuvre et la supervision de l'initiative.

D'une part, les « collaborateurs » de l'OIF, à savoir:

- les membres du Comité de pilotage du projet-pilote
- les membres du Comité de gestion
- les diplomates du Groupe des représentants pays
- les employés municipaux
- les animateurs
- le personnel des campus numériques francophones
- les correspondants nationaux de l'OIF

lves agents ou chargés de mission au sein de la commission nationale de la Francophonie

---

59 A l'exception de la MDS de Kinshasa en RDC dont les travaux sont en cours depuis décembre 2009 (dont la fin de travaux est programmée au cours du mois de juin 2010).

D'autre part, le personnel de l'OIF et des opérateurs qui appuie la gestion opérationnelle du projet :

- l'Institut de la Francophonie numérique (OIF)
- les Conseillers de l'AIMF en charge du dossier (AIMF)
- la Direction de l'innovation pédagogique et de l'économie de la connaissance (AUF)
- la Direction de la francophonie, de la promotion du français et des relations institutionnelles (TV5Monde)
- la Direction de l'Administration et des Finances (OIF)

Et enfin, les bénéficiaires de l'initiative :

- les populations locales urbaines
- les enseignants
- leurs élèves

Cette liste, indicative, à vocation à être complétée.

## **1.6 Phases de l'évaluation, livrables attendus et calendrier de réalisation**

### **Phase de structuration et de documentation (8 août – 31 août 2011)<sup>60</sup>**

Une première réunion sera organisée pour lancer la mission d'évaluation. Elle réunira l'équipe de consultants retenus et les membres du comité de pilotage de l'évaluation, ainsi que toute personne dont la présence serait jugée utile par les commanditaires.

Elle offrira l'occasion de :

- présenter le projet : conception et contexte
- rappeler les attentes du commanditaire et préciser le périmètre de l'étude ;
- confirmer le planning de travail et de réalisation de la mission (livrables attendus);
- réajuster le référentiel d'évaluation et les outils d'analyse proposés le cas échéant;
- recueillir la documentation relative à l'initiative dans sa phase pilote et prendre en compte le travail déjà effectué ;
- vétablir la liste des personnes-ressources à rencontrer lors des entretiens à conduire dès la première phase de structuration de l'étude.

Elle permettra également de souligner les problématiques sur lesquelles une attention particulière doit être portée dès le départ des travaux.

---

<sup>60</sup> Si les prestataires ne pouvaient démarrer les travaux d'évaluation à la date du 8 août, ils devront le spécifier dans l'offre technique en précisant la date la plus proche à laquelle une première réunion du comité de pilotage pourrait être tenue.

Lors de cette première phase, l'étude documentaire et quelques entretiens exploratoires devraient permettre aux évaluateurs de :

1. **reconstruire la logique d'intervention et caractériser le projet**, via l'analyse des documents de cadrages, des budgets, des études, des rapports de mission et des retours du terrain. A cette étape, devront être établis un sociogramme ainsi qu'une première modélisation des mécanismes administratifs et comptables de fonctionnement du projet-pilote. Au-delà, il s'agira de disposer d'une photographie factuelle des procédures et des modalités de déploiement du projet sur le terrain ;
2. **dresser un premier état des lieux** du projet-pilote (contexte, objectifs, jeux d'acteurs). Cette étape repose sur l'analyse des études et documents de cadrage du dispositif pilote et sur des entretiens auprès d'acteurs clés (OIF, AIMF) ;
3. **identifier les enjeux** qui mériteront une investigation particulière dans le cadre de l'étude et **formaliser les indicateurs et les critères** pour chaque question d'évaluation. Cette étape permettra de consolider le référentiel d'évaluation ;
3. **finaliser la structuration de la mission d'évaluation**, à partir des éléments de la phase de caractérisation, afin de préciser les objectifs des études de cas à conduire, construire une typologie d'acteurs à rencontrer lors de la phase de terrain, rédiger les grilles d'entretien et éventuels guides d'animation de réunion pour les études de cas, et construire le programme des visites de terrain.

#### Livrables attendus

- une note de caractérisation du projet (a. et b.)
- une note de cadrage qui restituera de manière définitive la méthode d'évaluation qui sera employée par l'équipe d'évaluation (c. et d.)

Si la note de caractérisation pourra être discutée à distance entre les évaluateurs et le comité de pilotage, la note de cadrage fera l'objet de discussions approfondies en réunion.

Ces deux notes constitueront le référentiel de l'évaluation. ***La phase terrain ne pourra commencer qu'une fois ce premier rapport validé.***

#### Phase « terrain » (1<sup>er</sup> septembre – 20 octobre 2011)

Les évaluateurs seront appelés à effectuer quatre études de cas (selon les standards internationalement reconnus) visant à objectiver et qualifier le projet tel que mis en œuvre dans les quatre villes concernées et de mettre en avant, le cas échéant, certains contrastes.

Des documents utiles à l'analyse approfondie de la gestion administrative et financière au niveau municipal devront être recueillis lors des missions de terrain.

En plus des constats issus de l'étude documentaire et des missions de terrain, et en parallèle de celles-ci, l'équipe d'évaluation devra procéder à une analyse comparative (étalonnage) d'autres dispositifs comparables afin d'identifier les points les plus significatifs à approfondir.



Cet étalonnage est destiné à identifier et à formaliser les forces et les faiblesses du mécanisme mis en œuvre dans le cadre du projet-pilote en le comparant avec des projets similaires portés par l'OIF ou par d'autres structures. Il pourra permettre de dégager des bonnes pratiques de nature à éclairer les orientations à prendre pour le projet-pilote dans un souci d'accroissement de son efficacité.

Cette phase devra faire l'objet d'un document écrit discuté lors d'une rencontre avec le comité de pilotage avant d'être validé. La réunion de restitution à chaud des missions de terrain présentera l'occasion de discuter des études de cas et des principaux éléments issus de l'étalonnage.

Si des changements importants d'ordre méthodologique au cours de cette phase devaient s'avérer nécessaire, l'équipe d'évaluation sera appelée à les justifier auprès du comité de l'évaluation. De même, si le calendrier ne peut être respecté, il est indispensable d'en informer, dans les meilleurs délais, le comité de l'évaluation.

<b>Livrable attendu</b>
-------------------------

Pour chaque étude de cas, une note de synthèse d'une dizaine de pages sera produite.

#### **Phase finale d'analyse et de rédaction (21 octobre – 16 décembre 2011)**

Il s'agira de :

- croiser les données recueillies de manière à dégager les constats et les conclusions évaluatives
- compléter la modélisation du projet
- tirer les enseignements clés et les pistes de travail qui devraient nourrir un atelier de co-construction des recommandations sur la base des conclusions de l'étude

<b>Livrable attendu</b>
-------------------------

Le rapport final répondra à chaque question d'évaluation validée lors de la première réunion avec le comité de l'évaluation, tout en intégrant un jugement de valeur sur les actions engagées par l'initiative francophone. Il devra :

- être rédigé en français,
- comprendre un maximum de 50 pages (sans les annexes), présentant pour chaque question de l'évaluation:
  - la ou les conclusions détaillées ;
  - les informations collectées et traitées à l'appui des conclusions ;
  - la ou les recommandations détaillées, dans le but de promouvoir l'efficacité, la qualité ou l'efficacité de l'initiative, de réorienter ses objectifs ou de réallouer ses ressources. Elles devront être reliées aux conclusions de l'évaluation ;
  - les conclusions et recommandations pour chaque question d'évaluation doivent être introduites par une courte synthèse sous forme d'encadré, le cas échéant ;
  - les annexes (documents d'étape et d'analyse, etc.) ;
  - un sommaire exécutif (2-3 pages maxi)

La partie de l'évaluation consacrée à la présentation des recommandations respectera les indications suivantes :

- les points analysés et les conclusions de l'analyse seront rappelés (problèmes repérés par l'évaluation, points forts et points faibles),
- les enjeux associés seront décrits (conséquences des problèmes sur l'initiative évaluée, facteurs de succès et d'échecs, et raisons pour lesquelles il y a lieu d'intervenir),
- les recommandations qui en découlent seront articulées explicitement en présentant les pistes de modification de l'initiative. Une recommandation qui ne serait articulée à aucune conclusion ou une conclusion qui ne serait associée à aucune recommandation ne serait pas recevable.

La version finale du rapport fera l'objet d'une présentation à un comité de pilotage d'évaluation élargi (prévue à la date cible du 30/12/2011).

**N.B.1 :** Tout rapport rendu au cours de l'étude, y compris le rapport final devra être formulé de manière claire pour les décideurs et non spécialistes.

**N.B.2 :** L'équipe d'évaluation devra obligatoirement transmettre au comité de l'évaluation la totalité des informations brutes obtenues (compte-rendus des entretiens, études de cas, études quantitatives...) au cours de l'exercice.

## Calendrier

Le début des travaux d'évaluation est provisoirement fixé à la date cible du **8 août 2011**, date à laquelle sera tenue la première des cinq rencontres prévues entre l'équipe d'évaluation retenue et le comité de pilotage de l'évaluation.

**N.B. : Si les prestataires ne pouvaient démarrer les travaux d'évaluation à la date du 8 août, ils devront le spécifier dans l'offre technique en précisant la date la plus proche à laquelle une première réunion du comité de pilotage pourrait être tenue.**

Phases	Etapes	Livrables attendu	Dates de remise des livrables	Dates des comités de pilotage
Phase de structuration et de documentation	Caractérisation du dispositif MDS	Note de caractérisation	29 août	8 août (démarrage)
	Cadrage et formalisation du questionnement	Référentiel de l'évaluation		31 août (restitution)
Phase de terrain	Préparation des missions	Etudes de cas	17 octobre	20 octobre (restitution)
	Missions dans les 3 villes			

Phases	Etapes	Livrables attendu	Dates de remise des livrables	Dates des comités de pilotage
Phase d'analyse et de rédaction	Analyse	Conclusions de l'évaluation/ Ca- drage atelier de co- construction	7 novembre	16 novembre (atelier co-construction)
	Co-construction des recommandations			
	Rédaction	Rapport final version préliminaire	2 décembre	
	Préparation des missions	Rapport final version définitive	16 décembre	30 décembre (restitution copil élargi)
	Missions dans les 3 villes Synthèse et finalisation des recommandations			

## 1.8 Modes opératoires et procédures de soumission

Les rôles et responsabilités du commanditaire et du prestataire se répartissent comme indiqué ci-dessous.

### Rôle de l'Organisation internationale de la Francophonie

#### *Le commanditaire*

L'Organisation Internationale de la Francophonie est le commanditaire de l'évaluation externe du projet-pilote « Réseau des Maisons des Savoirs ». En tant que maître d'ouvrage de cette évaluation, l'OIF constituera et présidera un Comité de pilotage de l'évaluation afin de s'assurer, tout au long du processus, de la cohérence entre les dispositions et objectifs définis dans le présent cahier des charges et les travaux de l'équipe sélectionnée.

### Le comité de pilotage de l'évaluation

Il est composé :

- du responsable en charge du Réseau des Maisons des Savoirs à l'IFN
- du Directeur de l'IFN
- d'un représentant du Secrétaire permanent de l'AIMF
- d'un représentant de la Direction de la planification stratégique de l'OIF

Au-delà de son rôle de suivi, le Comité de l'évaluation devra :

- préciser des éléments du présent cahier des charges rédigé avec l'équipe d'évaluation retenue, notamment sur la validation des questions évaluatives et sur la pertinence des critères de jugement ;

- mettre à disposition toute l'information disponible concernant le projet ;
- faciliter le travail des évaluateurs lors de la phase terrain ;
- lire et commenter les documents à produire par l'équipe d'évaluation, ainsi que les rapports à rendre ;
- recueillir les commentaires et suggestions du comité de l'évaluation de l'initiative portant sur la version préliminaire du rapport final de façon à les transmettre aux évaluateurs ;
- discuter, avec l'équipe d'évaluation, des recommandations découlant du travail d'évaluation, et se prononcer sur la qualité du rapport final ;
- organiser une réunion ad hoc pour la présentation des résultats de l'évaluation
- partager et diffuser les conclusions et recommandations de l'équipe d'évaluation.

### **Rôle du prestataire**

Le bureau d'études ou l'équipe de consultants en charge de l'évaluation devra accomplir les tâches décrites ci-dessus par phase telles que précisées dans la proposition retenue et ajustée.

Le bureau d'études ou l'équipe de consultants en charge de l'évaluation s'engage à respecter les règles de discrétion professionnelle en vigueur, notamment en ce qui concerne la confidentialité des entretiens réalisés au cours de l'étude. Elle se conformera par ailleurs aux règles de discrétion qui s'imposent aussi longtemps que l'évaluation n'est pas terminée, et ce jusqu'à ce que les commanditaires de celles-ci décident de la diffuser.

### **Compétences souhaitées du prestataire**

Le soumissionnaire doit être une raison sociale possédant des compétences et des références dans les domaines suivants:

- connaissances spécifiques en matière d'évaluation de politiques publiques, notamment dans le domaine de la coopération internationale
- connaissance des enjeux, contraintes et réalités des TICE dans les pays en voie de développement
- expérience attestée des environnements de projets-pilotes en Afrique, en Asie et en Europe Centrale et Orientale
- connaissance du fonctionnement des institutions francophones

### **Critères de sélection**

Outre les connaissances et compétences sus-mentionnées, la sélection du prestataire se fera sur la base des critères suivants :

- Qualité de la méthodologie proposée
- Expérience générale et références
- Cohérence et efficacité de l'organisation proposée

Outre la pluridisciplinarité, il est souhaité que le(s) soumissionnaire(s) constituent une **équipe comprenant au moins un expert originaire de l'un des pays ciblés** et un expert d'un pays du Nord, membres de l'OIF, sous réserve d'une expertise pertinente. Ainsi, les soumissionnaires qui présenteront un expert originaire de l'un des pays ciblés seront favorisés.

## **Durée et budget**

La durée des travaux d'évaluation doit s'échelonner sur une période n'excédant pas 5 mois suivant la signature du contrat avec les prestataires.

En cas de non restitution des documents exigés dans les délais impartis, une pénalité de 0,3% du montant HT correspondant au livrable attendu sera appliqué par jour calendaire de retard. Les pénalités ne pourront excéder 15% du montant global HT du marché.

Le budget de l'étude est estimé à 80 000 euros TTC maximum.

## ANNEXE 2 : MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

### 2.8 Présentation des outils mobilisés

#### Études de cas

Les études de cas ont permis d'identifier la manière dont les dispositifs sont mis en œuvre dans les quatre villes sélectionnées et dont la coordination est réalisée ainsi que le positionnement des bénéficiaires, partenaires et parties prenantes vis-à-vis du dispositif.

Pour chaque étude de cas ont été réalisés :

- Une analyse documentaire sur le contexte local ;
- Des entretiens individuels avec les décideurs locaux (ville), les animateurs, employés municipaux impliqués dans la mise en œuvre du dispositif ;
- Un focus group avec les partenaires « institutionnels » des Maisons des Savoirs (Délégations Wallonie-Bruxelles, Centres Culturels français, diplomates du Groupe des représentants pays et des campus numériques de l'AUF) et des représentants des établissements scolaires et préuniversitaires ;
- Des entretiens individuels avec les bénéficiaires du dispositif (enseignants, élèves, usagers, représentants d'ONGs et d'opérateurs locaux).

Une monographie d'une dizaine de pages a été rédigée pour chaque étude de cas.

#### Étalonnage

L'étalonnage a permis d'identifier les forces et les faiblesses du projet-pilote en le « comparant » à d'autres dispositifs portés par d'autres organisations internationales.

Les modalités de mise en œuvre de l'étalonnage ont été les suivantes :

- Définition du focus de l'étalonnage ;
- Sélection des cas :
  - a. les Campus numériques francophones mis en œuvre par l'AUF ;
  - b. les Centres multimédias communautaires initiés par l'UNESCO ;
  - c. le programme « Commonwealth Connects » mis en place par l'Organisation du Commonwealth.
- Collecte de données documentaires ;
- Réalisations d'entretiens avec les personnes responsables des dispositifs choisis ;
- Rédaction d'une monographie pour chaque étalon étudié précisant les éléments de contexte, détaillant les bonnes pratiques examinées et fournissant une analyse critique du cas : forces, faiblesse, facteurs clés de succès, freins potentiels ;
- Synthèse des monographies produites, mise en évidence des principaux enseignements.

## Faisceau d'indices

Euréval a développé une méthode d'analyse des informations qui permet de ne pas s'appuyer simplement sur les résultats isolés de chaque élément de la collecte pour tirer des constats : le Faisceau d'Indices Empiriques (FIE).

Sur la base de la grille d'évaluation réalisée en phase de cadrage, l'ensemble des informations tirées des différents outils de la collecte est injecté. Celles-ci sont comparées et recoupées, en s'appuyant sur le principe suivant : plus une information est recoupée, plus elle est robuste. Le Faisceau d'Indices Empiriques est aussi l'occasion de réunir les informations récupérées par les trois membres de l'équipe au sein d'un seul document, et l'occasion d'une discussion point à point qui prépare l'analyse.

Le faisceau d'indices est un document de travail ; il est mis à la disposition des membres du comité de pilotage, mais n'est pas annexé au rapport final.

## ANNEXE 3 : LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES

### En France

#### Entretiens de cadrage

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Pierre Baillet, Laurent Jaboeuf	Secrétaire permanent, chargé de mission	AIMF	27/09 ; Siège de l'AIMF
Évelyne Pâquier	Directrice adjointe en charge de la promotion et de l'enseignement du français	TV5Monde	27 /09 ; Siège de TV5Monde
Didier Oillo	Responsable de la Direction de l'innovation pédagogique et de l'économie de la connaissance	AUF	29/09 ; Entretien téléphonique
Éric-Normand Thibeault	Responsable du projet	OIF OIF	30/09, 06/10 ; Siège de TV5Monde, entretien téléphonique
René Leduc	Ancien conseiller à la langue et à la culture auprès du Secrétaire général	OIF	10/10 ; Entretien téléphonique
Michel Grégoire	Conseiller à la langue et à la culture auprès du Secrétaire général	OIF	10/10 ; Entretien téléphonique
Pietro Sicuro	Ancien directeur de l'Institut de la Francophonie numérique		19/10 ; Entretien téléphonique

#### Entretiens d'approfondissement

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Eric Weber	Directeur du programme de lecture publique	OIF	30/11 ; Siège de l'OIF
Clément Duhaime	Administrateur	OIF	08/12 ; Siège de l'OIF
Pierre Ouedraogo	Responsable de la direction de la Francophonie numérique	OIF	13/12 ; Siège de l'OIF



## Au Vietnam

### Entretiens individuels

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
M. Nguyen Sinh Vien	Animateur	MDS de Hue	21 /11 ; MDS
M. Nguyen Nhiên	Directeur des Relations internationales	Centre pour la Coopération internationale de la Ville de Hue	17 /11 ; Entretien téléphonique
M. Nguyen Đăng Thanh	Vice-président Comité populaire de la ville	Comité populaire de la ville	21 /11 ; Mairie
Mme Lê The HengThey	Animatrice numérique	MDS de Hue	21/11 ; MD
Mme Nguyen The Thanh Theo	Animatrice bibliothécaire	MDS de Hue	21/11 MDS
Illili AG ELMEHDI	Vacataire	MDS de Hue	21/11 ; MDS
Mlle Charlotte Janet	Directrice de CCF de Hué	CCF de Hué	21/11 ; CCF
Huyen Ton Nu Tra My	Usager	Étudiant de l'Université de langues étrangères	21/11 ; MDS
Pham Van Phai	Usager	Étudiant de l'Université de langues étrangères	21/11 ; MDS
Nguyen Quang Thien	Usager	Étudiant de l'Université de langues étrangères	21/11 ; MDS
Minh	Usager	Élève de l'école de Phan Chau Trinh	22/11 ; MDS
Thuy	Usager	Élève de l'école de Phan Chau Trinh	22/11 ; MDS
Tran Thi Quynh Trang	Usager	Élève de l'école secondaire nationale	22/11 ; MDS
Nguyen Thi Thuy Tien	Usager	Élève de l'école secondaire nationale	22/11 ; MDS
The thi Thien Nha	Usager	Élève de l'école secondaire nationale	22/11 ; MDS
Ha Nguyen Thi Thanh Tam	Usager	Élève de l'école secondaire nationale	22/11 ; MDS
Vo Hoang Lien Minh	Directeur	Centre d'Informatique du Comité Populaire de la Province de Hue	22/11 ; MDS
M. Dung	Expert	Centre d'Informatique du Comité Populaire de la Province de Hué	22/11 ; MDS
Mme Ngo Thi Thu Hong	Directrice	Centre d'hébergement des enfants en difficulté	22/11 ; MDS

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Mme ĐOàn Heu Nhet An	Expert	Service de l'Éducation de la Province de Thua Thien Hué	23/11 ; MDS
Mme Nguyen The Heeng Hue	Vice-Doyenne	Département de français École des langues étrangères Université de Hué	23/11 ; MDS
M. Le Van Gioang	Directeur	Centre des Langues étrangères CEN-LET Président du Comité de soutien à la Francophonie de Hué	23/11 ; MDS
Mme Phan Thi Kim Hong, Conseillère et Mme Nguyen Huong Giang, Experte	Correspondants national au Vietnam	Ministère des Affaires étrangères	24/11 ; Hanoi
Mme Anissa Barrak,	Directrice régionale	OIF	24/11 ; Hanoi
M. Vu Do Quynh	Responsable du CNF	Campus Numérique. Institut de la Francophonie pour l'Informatique Hanoi	25/11 ; Hanoi

#### Focus group

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
M. Tran Van Phuong	Ancien doyen	Département des Langues étrangères de l'Université de Phu Xuan	23/11 ; MDS
Võ ViEt Minh NhEt	Vice-Doyen	Faculté du Tourisme, Université Nationale de Hue	
Mme Ton Nu Thu Thinh	Enseignante		
Mme Bui Thi Hai Quynh	Enseignante		
M. Nguyen Sinh Vien	Animateur principal	MDS de Hué	
Mme Nguyen Thi Thanh Thao	Animatrice de la MDS	MDS de Hué	
Mme Le Thi Hong Thuy	Animatrice de la MDS	MDS de Hué	

## En Moldavie

### Entretiens individuels

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
David Bongard	Chef d'antenne	Antenne régionale pour les pays de l'Europe centrale et orientale (APECO)	15/11, APECO Bucarest
Oxana Gluscenco	Animatrice principale	Maison des Savoirs	16/11, 19/11, MDS Chisinau
Eugeniu Gorodinschi	Animateur numérique	Maison des Savoirs	16/11, 24/11, MDS Chisinau
Irina Breaahna	Animatrice bibliothécaire	Maison des Savoirs	16/11, 22/11, MDS Chisinau
Loreta Gafton	Formatrice	TV5Monde	16/11, MDS Chisinau
Ntamack Esther Noel	Volontaire	Maison des Savoirs	16/11, MDS Chisinau
Tshiana	Volontaire	Maison des Savoirs	16/11, MDS Chisinau
Mariama Diop	Directeur	Alliance française à Chisinau	17/11, AF Chisinau
Emmanuel Skoulios Ion Gutu	Partenaire Correspondante nationale	Association des professeurs francophones	17/11, MDS Chisinau
Luliana Novac	de la République de Mol- davie auprès de l'OIF	Ministère des Affaires étrangères et de l'intégration européenne (MAE)	17/11, MAE Chisinau
Fabienne Reuter	Délégué	Délégation Wallonie-Bruxelles	14/11, Délégation Wallonie-Bruxelles, Bucarest
Margarita Kotenko	Usager	Conseil National de la Jeunesse de la Moldavie	17/11, MDS Chisinau
Alexandru Baltag	Ex-animateur principal		17/11, Cancelaria Guvernului Republicii
Gabriela Ciumac	Directrice du Service de la Coopération internationale	Mairie de la Ville de Chisinau	18/11, Mairie de Chisinau
Lilian Carp	Directeur du Cabinet du Maire	Mairie de la Ville de Chisinau	18/11, Mairie de Chisinau
Eugenia Brinza	Inspectrice générale de l'enseignement des langues étrangères	Ministère de l'éducation, de la jeu- nesse et des sports	18/11, Ministère de l'éducation, de la jeu- nesse et des sports,
Svetlana Manuil	Partenaires	Association des professeurs de langue française	Chisinau 18/11, MDS Chisinau

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Liliana Lupusor	Responsable CNF de Chisinau	AUF - Campus numérique francophone (CNF)	21/11 AUF Chisinau
Claudia Vișan	Responsable du projet « Classes bilingues » en Moldavie	AUF	21/11, AUF Chisinau
Grigore Belostecinic	Recteur	ASEM	21/11, MDS Chisinau
Cristina Jandac	Etudiante	ASEM	21/11, MDS Chisinau

Focus group

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Mme Brinza Eugenia	Consultante	Ministère de l'Éducation	24/11, MDS
Mme Manuil Svetlana	Présidente	Association des professeurs de français de Moldavie	
Mme Novac Iuliana	Correspondante nationale de l'OIF	Ministère des Affaires étrangères	
Mme Visan Claudia	Chef de projet	AUF	
Mme Lupusor Liliana	Responsable du Campus numérique francophone	AUF	
Mme Glusenco Oxana	Animatrice principale	Maison des Savoirs	
Mme Ciumac Gabriela	Animatrice de la MDS	Maison des Savoirs	

## Au Burkina Faso

### Entretiens individuels

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Nanguit Passasim		OIF (Lomé)	21/11 ; entretien téléphonique
Zerbo Adama & Mme Dakouré Jeanne	DRI	Mairie de Ouagadougou	22/11 ; MDS
François Gérin Lajoie	Président	Fondation PGL	22/11 ; MDS
Youssef Ouattara	Responsable Campus numérique francophone de Ouaga	AUF	21/11 ; MDS
Berté Boubacar	Gestionnaire principal des MDS	Mairie de Ouagadougou	17/11 ; entretien téléphonique
Mme BOENA	Gestionnaire MDS N°1	Mairie de Ouagadougou	21/11 ; MDS
Zongo Mélanie	Usagère MDS N°1	Étudiante	21/11 ; MDS
Bonkougou Dieudonné	Usager MDS N°1	Élève	21/11 ; MDS
Tapsoba Adélaïde	Provisseure Lycée Municipal Sig-Nonghin	Lycée Municipal Sig-Nonghin	21/11 ; CCF
Sourgou Zakaria	Usager MDS Sig-Nonghin	Étudiant	21/11 ; MDS
Gansoré Ousmane	Usager MDS Sig-Nonghin	Police Municipale	21/11 ; MDS
Zongo Mathurin	Usager MDS N°2	INSAM	21/11 ; MDS
Dramane Konaté	SG de la CNF	CNF	22/11 ; MDS
Céraphin Ouédraogo & Yakamé Bernard	Directeur général et Informaticien	Lycée St Viateur	22/11 ; MDS
Bagré Mathias	Usager MDS Bogodogo	Cabinet Aménagement Topographie & Expertise Foncière	22/11 ; MDS
Kaboré Samiratou Léa	Usagère MDS Bogodogo	Étudiante	22/11 ; MDS
Tiemtoré Bibata	Usagère MDS Nongr-Massom	Étudiante	22/11 ; MDS
Kabré Yves Roland	Usager MDS Nongr-Massom	Élève	22/11 ; MDS
Nacoulma Isaïe	Usager MDS Boulmiougou	Étudiant	22/11 ; MDS

Focus group

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
M. Berté Boubacar	Animateur principal	MDS	26/11 ; MDS
Mme Boulianne Berthé Hélène		Fondation Paul Gérin Lajoie	
M. Bénao Moussa	Usager		
M. Ouédraogo Edouard		Club des lecteurs	
M. Congo Ali	Usager		
M. Konkobo Rodrigue	Animatrice socioculturelle	MDS	
M. Ouattara Youssouf	Responsable du Campus numérique francophone	AUF	
Mme Boean Sandrine	Bibliothécaire	MDS	
M. Dakouté Jean-Marie		Direction des relations internationales- Ville de Ouagadougou	
M. Toé Safiatou	Usager		
M. Sawadogo Malick		Commission nationale de la Francophonie	
M. Kaboré Omar		Direction de la Promotion de l'éducation	

## En République Démocratique du Congo

### Entretiens individuels

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Jean MBUNGU LEMBA	Directeur des Études	Institut Lodja, Commune	18/11, MDS
Antoine NSINGA MBUMBA	Superviseur	Kasa-Vubu Collège Alfajiri, Commune Bandalungwa	18/11, MDS
Désiré BONINA	Animateur principal	MDS	05/11, MDS
Prof. Jean-René GALEKWA	Directeur	Campus numérique de Kinshasa	11/11, Campus numérique de Kinshasa, Kin - Gombe
Alphonse-Rémy KAZADI MABONDO	Chef de Division	Ministère des Affaires sociales	11/11/2011, MDS
Dieudonné TSHIBANGU KABEYA	Fonctionnaire	Ministère de l'Intérieur	11/11/2011, MDS
Sarah MUSAU	Étudiante, G1-Economie	Université Catholique du Congo	11/11, MDS
Denis KASONGA MAKIEDIKA	Chercheur	Institut Supérieur de Développement Rural	11/11, MDS
Julien TAMPO ZOLA	Chômeur	(ISDR)/Kimvula, Province du Bas-Congo	11/11, MDS
Prof Fulgence KABEYA	Responsable de la Médiathèque	Résident, Commune de Limete/Kinshasa	16/11, Institut Français, Kin - Gombe
José-Marie KWEM WA KWEM	Responsable – Adjoint de la Médiathèque	Institut Français	16/11, Institut Français, Kin - Gombe
Didier MWEWA WA MWEWA	Délégué Général	Institut Français Délégation Général à la Francophonie en RDC	12/11, Ministère de la Coopération Régionale et Internationale
Ruth SUMBU ZOLA	Étudiante, G3 - Statistiques	Institut Supérieur des Statistiques	14/11, MDS
Didier IYOLO LOBONDOLA	Chômeur	Résident, Commune de Lemba	14/11, MDS
Laetitia NZEZA	Étudiante, G3- Sciences infirmières	Institut Supérieur des Sciences Médicales	14/11, MDS
Lucien SITALA ELEMO	Étudiant, L2 – Sciences et Techniques Documentaires	Institut Supérieur des Statistiques	14/11, MDS
Hornella BOTEZWA ELONGAMA	Étudiante, G2 - Médecine	Université de Kinshasa	14/11, MDS

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Dieudonné BETUKU MESU	Animateur numérique	MDS	15/11, MDS
Christine BANTONDO	Animatrice Bibliothécaire	MDS	15/11, MDS
Dominique WELOLI	Directeur du Service de la coopération internationale	Hôtel de Ville de Kinshasa	16/11, MDS
Gaston KABONA	Gestionnaire de la Bibliothèque	Centre Wallonie Bruxelles	16/11, Centre Wallonie Bruxelles, Kin - Gombe

#### Focus group

Nom, Prénom	Fonction	Organisation	Date et lieu
Alphonse-Rémy KAZADI MABONDO	Chef de Division	Ministère des Affaires Sociales	19/11/2011 MDS
Sarah MUSAU	Étudiante, G1-Economie	Université Catholique du Congo	
Denis KASONGA MAKIEDIKA	Chercheur	Institut Supérieur de Développement Rural (ISDR)/Kimvula, Province du Bas-Congo	
Dieudonné BETUKUMESU	Animateur numérique	MDS	
Christine BANTONDO	Animatrice Bibliothécaire	MDS	
Jean MBUNGU LEMBA	Directeur des Études	Institut Lodja, Commune Kasa-Vubu	
Antoine NSINGA MBUMBA	Superviseur	Collège Alfajiri, Commune Bandalungwa	
Madeleine ANDEKA	Team Leader/Partenariat-Public -Privé	Comité de Suivi du Symposium de la Société Civile	



## ANNEXE 4 : LISTE DES DOCUMENTS CONSULTÉS

### Documents généraux

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Déclaration de Bucarest	Déclaration	Chefs d'État et de gouvernement des pays de la Francophonie	Septembre 2006
Programmation 2010-2013, Cadres de Planification et de Suivi des Résultats	Document stratégique	OIF	9 mars 2010
Architecture de programmation et de résultats 2010-2013 de l'OIF	Document stratégique	OIF	novembre 2009
Bilan provisoire des projets pilotes issus du Sommet de Bucarest	Bilan	OIF	05 octobre 2008
Bilans cumulatifs de fréquentation des MDS	Statistiques de fréquentation des MDS	MDS	2010-2011
Profil des fréquentations par genre et catégorie d'usagers	Statistiques de fréquentation	MDS	2011
Ventilation budgétaire du projet-pilote entre 2008 et 2011	Budget	OIF	Février 2012
Budgets alloués aux opérations et au fonctionnement des MDS	Budget	OIF	2010, 2011
Récapitulatif financier des contributions des villes et des indemnités versées par l'OIF.	Budget	OIF	Février 2012
Documents de travail sur le projet-pilote	Documents de travail	OIF, AIMF	juin 2007
Comptes-rendus du comité de pilotage	Compte-rendu	OIF AIMF, TV5Monde, AUF	2008, 2009, 2010, 2011
Projet de convention quadripartite	Document stratégique	OIF, AIMF,	2008
Dossiers de présentation des MDS	Dossier de presse	OIF, AIMF	2009, 2010, 2011
La Francophonie dans le monde	Rapport	OIF	
Plaquette de présentation des CLAC	Plaquette de présentation	OIF	mars 2007
Bilan des évaluations de projets réalisés par l'AFD entre 2007 et 2009	Étude Document stratégique	AFD	décembre 2011

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Projet de stratégie numérique de l'OIF	Document stratégique	IFN	Novembre 2011
Protocole d'accord IFN/AIMF	Protocole d'accord	OIF/AIMF	Novembre 2009
Protocole d'accord global AUF/OIF	Protocole d'accord	OIF/AUF	Octobre 2009
Projet de rapport de la 102 <sup>e</sup> session de la Commission de coopération et de programmation	Document stratégique	OIF	Février 2009

### MDS de Hué

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Convention-cadre de la MDS de Hue	Convention	AIMF, OIF, Ville de Hué	Septembre 2008
Avenant à la convention-cadre	Avenant	AIMF, OIF, Ville de Hué	Avril 2009
Cahier spécial publié par Le Devoir		Le Devoir	10-11 septembre 2011
Compte rendu d'exécution du Réseau des Maisons des Savoirs de la Francophonie	Compte-rendu d'exécution	OIF, AIMF, TV5 et AUF	23 octobre 2009 19 janvier 2011
Proposition d'aménagement de la MDS de Hué	Proposition d'aménagement		Mars 2009
Inventaire des relations partenariales de l'OIF	Inventaire		24 et 25 novembre 2009
Rapports trimestriels d'activités de la Maison des Savoirs de Hué	Rapports d'activités	MDS de Hué	2010, 2011
Budgets du projet	Document budgétaire	OIF, Ville de Hué	2009, 2010
Enquête de satisfaction	Enquête	MDS de Hué	2011

## MDS de Chisinau

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Avenant à la Convention-cadre pour la réalisation de la MDS de Chisinau	Document interne	OIF, Hôtel de Ville de Chisinau, AIMF, ASEM	26/03/09
Avenant au protocole d'accord pour la Rénovation MDS de Chisinau	Document interne	OIF, ASEM	23/04/09
Bilans de fréquentation mensuels 2010 et 2011	Rapports internes	L'équipe MDS Chisinau	2010 et 2011
Charte de la Maison de Chisinau	Document interne		2010
Comptes-rendus du CLG	Documents internes	Alexandru Baltag, Oxana Gluscenco	04/03/09, 10/11/09, 22/12/09, 04/01/11
Convention Cadre pour la Réalisation d'une « Maison des Savoirs à Chisinau en République de Moldavie	Document interne	OIF, Hotel de Ville de Chisinau, AIMF	Septembre 08
Courrier sur le statut juridique de la MDS de Chisinau	Document interne	Pietro Sicuro	23/02/10
Décision du Conseil Local de la Ville de Chisinau no. 10/13	Document interne	Conseil Local de la Ville de Chisinau	22/10/09
Liste avec les partenaires de MDS de Chisinau »	Document interne	L'équipe MDS Chisinau	novembre 2011
Protocole d'accord d'un montant de 48 500 EUR pour le fonctionnement de la MDS Chisinau	Document interne	OIF, Hôtel de Ville de Chisinau	17/07/09
Rapports d'activités	Rapports internes	L'équipe MDS Chisinau	2010 et 2011
Rapport sur l'accès public aux technologies de l'information et de la communication	Rapport public	Ministère de la TIC de la République de Moldavie	2010
Rapport du Ministère des affaires étrangères de la RM	Rapport interne	Mme Iulia Novac	novembre 2011
Références d'inventaire de la MDS	Document interne	L'équipe MDS Chisinau	novembre 2011
Enquête de satisfaction	Enquête	MDS de Chisinau	2011

### MDS de Ouagadougou

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Convention-cadre	Convention	OIF, AIMF, Ville	Décembre 2008
Avenant à la convention-cadre	Avenant	OIF, AIMF, Ville	Avril 2009
Rapports de visite des MDS	Suivi de l'état des équipements	MDS	juin 2011
Rapport trimestriel d'activités des MDS	Rapport d'activités	MDS	2010-2011
Rapport de mission	Rapport de mission	OIF	23-29 novembre 2011
Recensement général de la population et de l'habitation de 2006	Monographie de la ville de Ouaga	INSD	Décembre 2009
Contribution financière	Répartition de la contribution financière des partenaires	MDS	2008
Convention avec les écoles de Ouagadougou	Convention de collaboration	MDS/Écoles	
Enquête de satisfaction	Enquête	MDS de Ouagadougou	2011
Rapport de mission	Rapport de mission	OIF	23-29/11/2011
Communiqué de presse- MDS Ouagadougou	Communiqué de presse	OIF	2010
Étude de faisabilité	Étude	OIF/AIMF	2008

## MDS de Kinshasa

Intitulé du document	Type de document	Auteur (s)	Date
Aide-mémoire, Maison des Savoirs de Kinshasa	Document Interne	OIF	26 janvier 2011
Arrêté portant création d'une Maison des Savoirs à Kinshasa	Document public	Ville de Kinshasa	23 juillet 2009
Convention de partenariat entre l'Organisation Internationale de la francophonie, l'Association Internationale des Maires Francophones et l'Hôtel de Ville de Kinshasa	Document Interne	Ville de Kinshasa	Décembre 2008
Document de Stratégie de Croissance et de Réductions de la Pauvreté,	Document public	Ministère du Plan,	Septembre 2011
Inventaire des équipements de l'Espace numérique	Rapport interne	MDS	19/11/2011
Inventaire des relations partenariales de l'OIF	Document public	OIF	24 et 25 novembre 2009
Les nouvelles technologies de l'information et de communication en République Démocratique du Congo	Rapport public	AEDEV-RDC	2007
Lettre du Gouverneur de Kinshasa donnant instruction pour le lancement des travaux de réfection de la Maison des Savoirs de Kinshasa	Document Interne	Ville de Kinshasa	21/07/2009
Modèle de Convention de collaboration en la Ville de Kinshasa et une école de Kinshasa	Spécimen Interne	Ville de Kinshasa	19/11/2011
Note de caractérisation, Évaluation externe du projet-pilote « Réseau Maisons des Savoirs »	Document Interne	OIF	10 octobre 2011
Politique et stratégie nationale des TIC pour la RD CONGO	Document public	NTICRDC.jb.over-blog.com	jeudi 20 août 2009
Programmation des activités de la bibliothèque de la M.D.S du 11 juillet au 31 octobre	Rapport interne	MDS	24/11/2011
Rapport Comptable du mois d'août 2011	Rapport interne	MDS	19/11/2011
Rapport Comptable du mois de septembre 2011	Rapport interne	MDS	24/11/2011
Rapport trimestriel juillet, août et septembre 2011	Rapport d'activités	MDS	24/11/2011
Rapport de mission	Rapport de mission	OIF	18-27/09/2011
Enquête de satisfaction	Enquête	MDS de Kinshasa	2011