

Février 25

ÉVALUATION DES EXPÉRIMENTATIONS METHODE 360



LES ÉTAPES DE L'EXPÉRIMENTATION

L'évaluation : penser l'évaluation le plus en amont possible



Phase de cadrage

SCÉNARISATION DE LA SOLUTION

- Définition du scénario réel
- Analyse du contexte et des objectifs du projet
- **Formalisation des hypothèses de l'expérimentation**
- Identification des parties prenantes
- Définition du périmètre d'intervention
- Élaboration d'un calendrier prévisionnel



Phase de développement

MONTAGE DE L'EXPÉRIMENTATION

- Identification des solutions techniques
- Validation du consortium
- **Définition des objectifs d'évaluation**
- **Identification des indicateurs pertinents**



FAISABILITÉ TECHNIQUE

- Ingénierie technique
- Demandes d'autorisations
- Lien avec les services de la collectivité



Phase d'évaluation

SCÉNARISATION DE L'ÉVALUATION

- **Sélection des méthodes de collecte de données**



MISE EN OEUVRE ET ÉVALUATION

- Installation
- Animation
- **Enquêtes**
- **Observations**
- **Synthèse**
- **Enseignements**



DÉFINITION



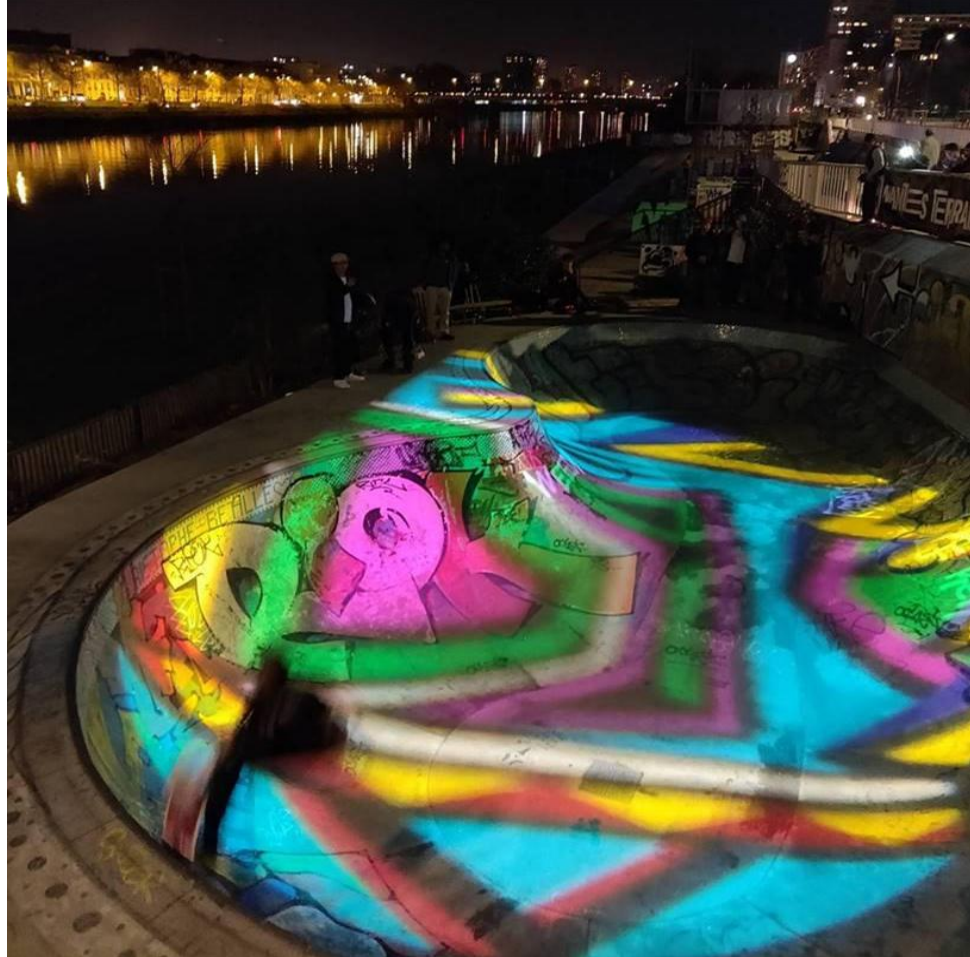
C'EST ...

Mesurer et analyser

Mesurer de manière **quantitative et qualitative** la performance et les externalités des solutions installées sur les sites et d'apprécier les usages.

« Il est essentiel d'évaluer les expérimentations pour atteindre les objectifs. C'est cette évaluation qui va permettre d'identifier si l'on répond totalement ou partiellement aux objectifs, ou si pour y répondre, il faut éventuellement faire évoluer le produit ou le service. »

Sophie Maitrallain



DÉFINITION

Comment évaluer une expérimentation ?

L'évaluation des expérimentations consiste à mesurer la performance et les externalités du dispositif innovant installé dans les espaces d'expérimentation et à apprécier ses usages. Son action commence par la formulation, avant l'expérimentation, d'un résultat que l'on souhaite observer. L'évaluation doit permettre de répondre aux questions suivantes :

L'usage formulé et anticipé est-il constaté ? Si non, quelles en sont les causes ? / Quels sont les facteurs déterminants qui le conditionnent ? / Les facteurs déterminants conditionnant l'usage ont-ils été réunis pendant l'expérimentation ? / Le principe de fonctionnement du dispositif est-il adapté aux objectifs ? / Les performances du dispositif sont-elles à la hauteur des objectifs ? Sont-elles optimisables ? / Les contraintes liées au dispositif sont-elles acceptables ? Sont-elles atténuables ? / Quel est l'impact du dispositif ? / Quels sont les facteurs clés de succès // pérennisation / répliquabilité ?

Les réponses à ces questions vont déterminer la pertinence de sa proposition de valeur et son acceptabilité.



Points clé de l'évaluation :

ASSURER l'apprentissage en intégrant l'évaluation en amont du processus d'expérimentation

ÉVALUER à 360° grâce à des axes génériques

IMPLIQUER les trois parties prenantes de l'expérimentations : citoyen, entreprise, collectivité

FORMALISER les résultats de l'expérimentation de façon intelligible, transparente et accessible

Définition des axes, critères et indicateurs

Chaque critère est évalué à partir de la base de données des indicateurs.



USAGES

Des usagers qui testent un dispositif

Définit selon 3 critères :
compréhension du dispositif, expérience et valeur



PERFORMANCE

Un dispositif qui fonctionne en conditions réelles

Définit selon 2 critères :
performance énergétique et performance technique



MOYENS MOBILISÉS

Des moyens mobilisés pour mettre en place et maintenir le dispositif

Définit selon 3 critères :
installation, maintenance préventive et maintenance corrective



IMPACT

Des effets induits par le dispositif expérimenté

Définit selon 5 critères :
communication, social, économique, urbain / paysager et environnement

Usages

Objet :

L'axe Usages évalue l'interaction des citoyens et des usagers avec le dispositif innovant lors de son utilisation/fonctionnement et mesure leur perception du dispositif

Objectif :

Pour entreprises => retours **d'usages** sur leurs produits et services
Tester la valeur ajoutée dans les espaces d'expérimentation

Qui évalue et comment ?

Les évaluateurs

Les citoyens, les usagers

Entretiens semi-directifs, questionnaires en ligne, focus groupes, observations terrain

Compréhension du dispositif :

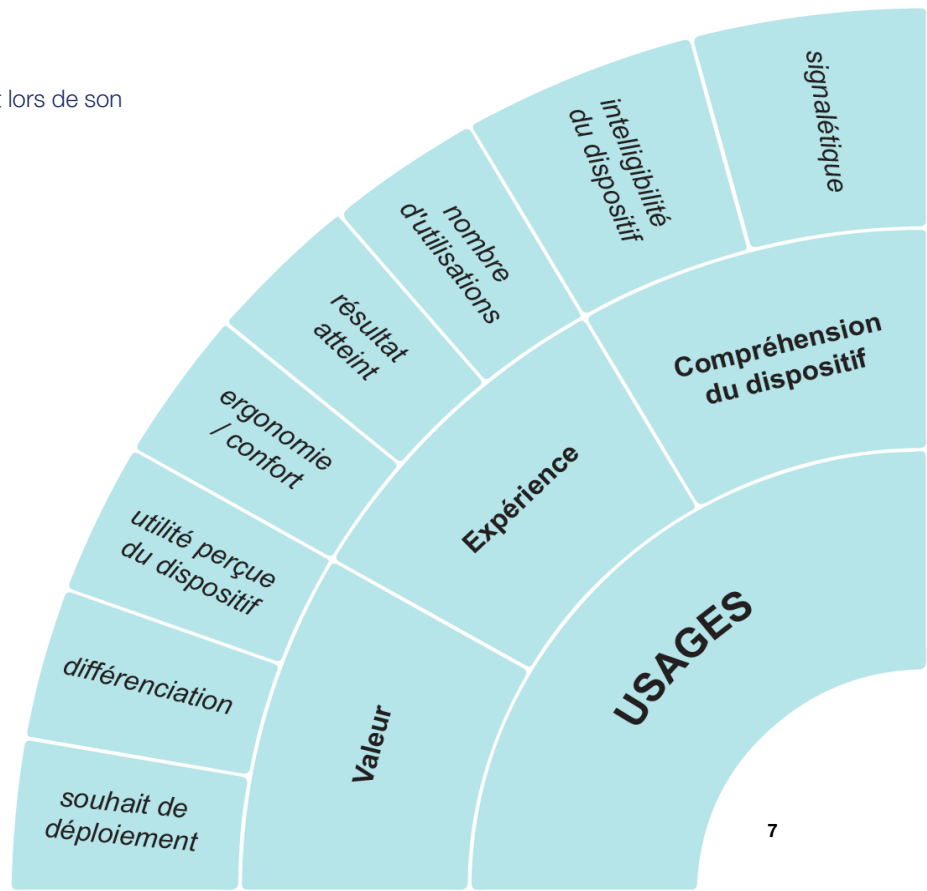
Détermination de l'intérêt des citoyens et des usagers pour le dispositif

Expérience :

Evaluation de la qualité de l'expérience des usagers pendant la durée de l'expérimentation / le fonctionnement du dispositif

Valeur :

Vérification que les conditions nécessaires à la bonne utilisation du dispositif sont réunies



Performance

Objet :

L'axe performance évalue la performance / le bon fonctionnement du dispositif dans son environnement face à l'utilisation réelle et aux sollicitations / interactions propres à son emplacement

Objectif :

Eprouver en conditions réelles

Pour entreprises => retours de **performance** sur leurs produits et services

Qui évalue et comment ?

Les évaluateurs

Les porteurs de projet

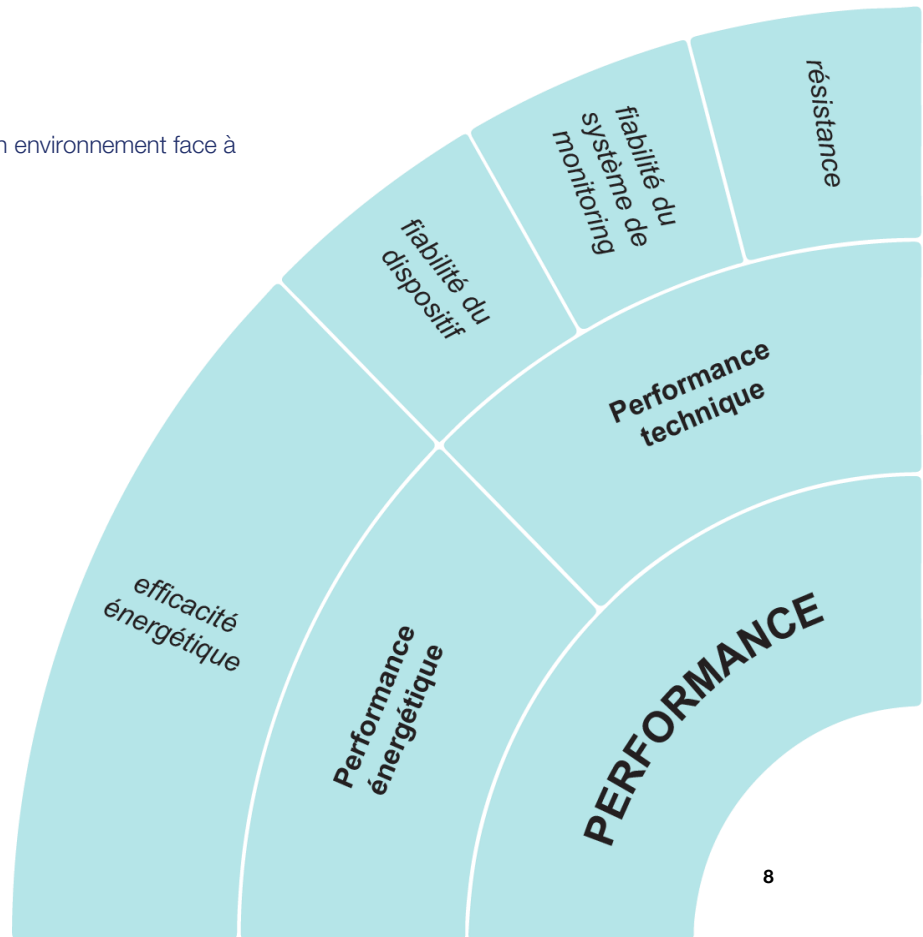
Observation humaine ou système de monitoring

Performance énergétique :

Vérification des hypothèses de consommation énergétique en conditions réelles

Performance technique :

Vérification de l'état du dispositif en conditions réelles et lors de son utilisation par les usagers



Moyens mobilisés

Objet :

Evaluer les moyens mobilisés lors de l'expérimentation pour mettre en place et maintenir le dispositif

Objectif :

Anticiper le niveau de contrainte pour les services techniques
Adapter les services proposés par les entreprises

Qui évalue et comment ?

Les évaluateurs

Les porteurs de projets

Par suivi de l'expérimentation

Installation:

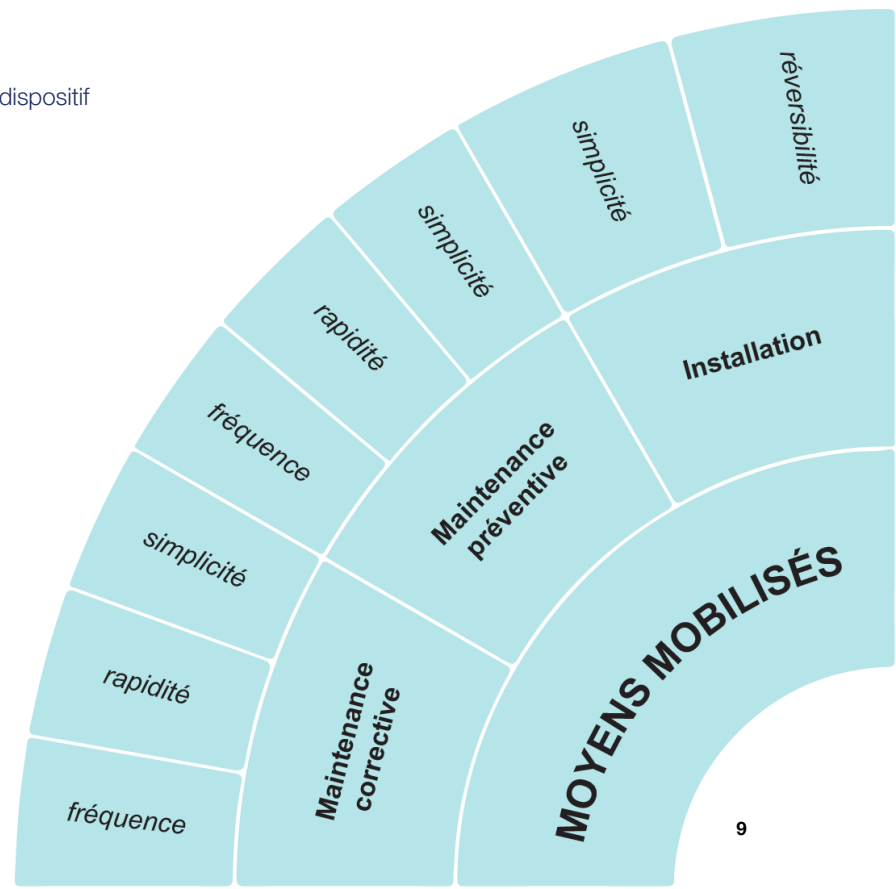
Évaluation de la complexité de la mise en place du dispositif sur l'espace d'expérimentation

Maintenance préventive :

Enregistrement et évaluation des interventions relatives à la surveillance, au nettoyage, à l'entretien du dispositif

Maintenance corrective :

Enregistrement et évaluation des interventions relatives à la réparation, au remplacement du dispositif



Impacts

Objet :

Évalue les effets induits par le dispositif expérimenté

Objectif :

Avoir une vision globale de l'expérimentation

Déterminer l'ensemble des effets et interactions que génèrent la présence et le fonctionnement du dispositif

Qui évalue et comment ?

Les évaluateurs

Les citoyens, les usagers

Entretiens terrains, questionnaires en ligne, focus groupes, retours de l'industriel

Communication :

Evaluation l'impact des efforts de communication et les retours de communication sur le dispositif

Social :

Mesure des bénéfices sociaux générés par le dispositif

Environnement:

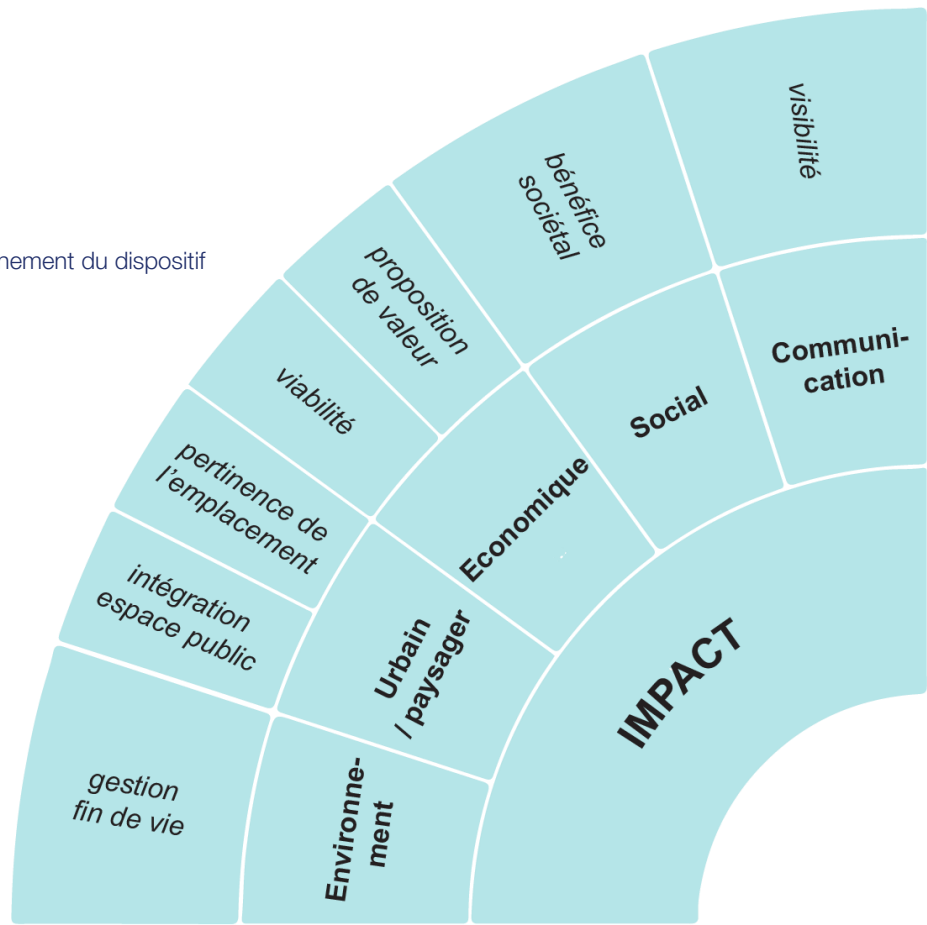
Evaluation de son impact environnemental

Économique :

Détermination de l'intérêt pour les collectivités pour un tel investissement

Urbain / paysager :

Evaluation de la qualité de l'emplacement pour le dispositif et sa bonne intégration





RÉCOLTE DE DONNÉES



ALLER À LA RENCONTRE DES USAGERS



Observation terrains

Balade commentée

Zoning : étude des flux

Vie ma vie

Entretien qualitatif

Le client mystère

Diagnostic avant/après

Photo du terrain

Comptage

Monitoring

LAISSER LES USAGERS S'EXPRIMER SEULS



Jeux des mobilités : Aidez nous à les évaluer et à les améliorer !

Les 6 jeux des mobilités de Nantes viennent de souffler leur première bougie ! Ils sont composés de

4 Mini-jeux auxquels on peut jouer n'importe où, et de
2 Rallyes photos à effectuer sur des parcours définis.

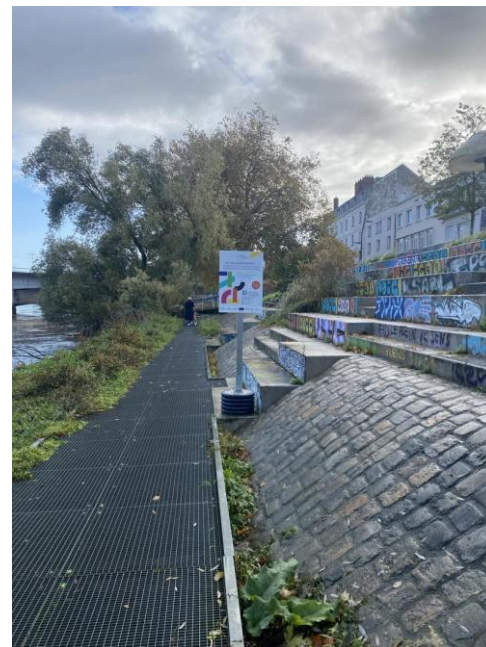
Ils sont proposés sur l'appli **Baludik** dans le cadre d'une expérimentation destinée à valider la pertinence de tels outils pour faire **mieux connaître les services de mobilité** (de la marche aux transports en commun en passant par le vélo) et le patrimoine de la Métropole.

Sondage

Support de communication

Concertation public

Consultation public



CRÉER UN DISPOSITIF PHYSIQUE



Questionnaire physique + gommettes

Panneau temporaire

CAPTATION



Mise en place de capteur

Données statistiques



RÉSTITUTION



GUIDE POUR L'ÉVALUATION D'UNE EXPÉRIMENTATION

1

Hiérarchie du disque :

Les axes (A) sont des axes génériques

déclinés en critères (B) qui se veulent les mêmes pour chaque expérimentation, puis en indicateurs (C) définis en fonction de leur pertinence pour l'expérimentation. Les axes sont génériques.

2

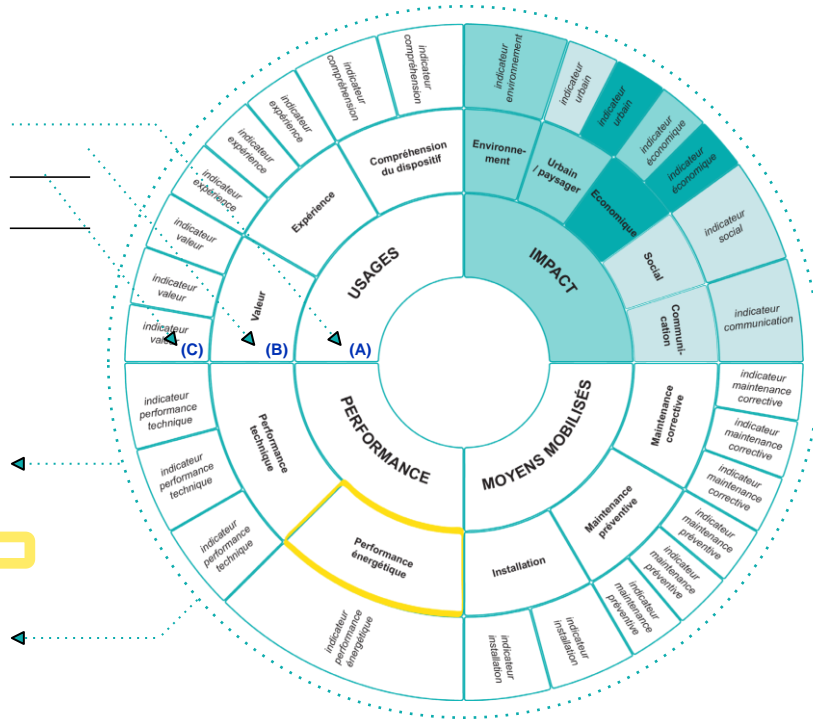
Présentation des critères :

Les critères se veulent génériques : ils sont les mêmes pour chaque expérimentation. Certains critères essentiels, ceux qui font la spécificité du dispositif, sont entourés en jaune. Les mettre en avant préalablement permet de donner de la visibilité à certaines informations, ce qui donne au lecteur la possibilité d'un déchiffre plus ciblé.

3

Choix des indicateurs :

Les indicateurs sont choisis par les entreprises et le pilote d'expérimentation en fonction de leur pertinence pour l'expérimentation. Une réflexion en amont et un arbitrage en phase de cadrage sont donc nécessaires pour les définir. Il est possible d'ajuster la pondération des indicateurs au sein des critères.



Disque d'évaluation d'une expérimentation

4

Code couleur du disque :

Une note sensible est attribuée à chaque indicateur : une couleur. Plus l'intensité de la couleur est forte plus l'indicateur est positif /validé. Il existe 3 intensités de couleurs : faible, moyen, fort. Les indicateurs d'intensité faible sont les points de vigilance. A partir des notes des indicateurs sont déterminés la note sensible des critères et des axes.



En pratique :

- ★ Les notes sont attribuées par l'équipe d'évaluation après concertation interne, notamment sur les échelles de notation de chaque indicateur.
- ★ L'expérimentation vise à l'amélioration du dispositif. Aussi, les cases d'intensité faible sont en réalité des opportunités d'amélioration, d'itération et de discussion avec les parties prenantes pour enrichir le dispositif.

Principe de restitution

Intégration des parties prenantes

Lors de la restitution il est nécessaire d'intégrer les parties prenantes en effectuant une fiche synthèse pour chacune d'entre-elle.



Ce qu'il faut retenir pour **LES USAGERS**

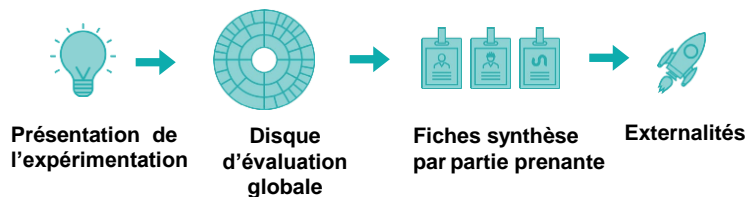


Ce qu'il faut retenir pour **LES ENTREPRISES**



Ce qu'il faut retenir pour **LA COLLECTIVITÉ / AMÉNAGEUR** (ici, la Évaluateurs)

Déroulé de la restitution



APRÈS EXPÉRIMENTATION

POSTURES

- **Ne pas partir avec des idées préconçues**, rester ouvert aux découvertes même si celles-ci ne nous arrange pas (ex.invalide une hypothèse)
- **Reformulez !** c'est ré-exprimer ce que vient de dire l'autre pour être sûr de ne pas avoir interpréter
- **Ayez une attitude empathique**, avoir une attitude de compréhension de l'autre, mettez-vous à la place de votre interlocuteur
- **Soyez curieux**, explorez, observez l'environnement dans lequel se déroule l'expérimentation pour comprendre ce qui s'y passe



Principe de restitution



1. Présentation de l'expérimentation :

- Description du dispositif, sa/ses fonction(s), rappel du caractère innovant
- Enjeux de l'expérimentation
- Partenaires de l'expérimentation
- Timeline des temps forts de l'expérimentation (début, fin, temps usagers, ...)



3. Fiches synthèse par partie prenante :

Fiche synthèse usagers : avoir un service utile dans l'espace public, fiable et simple (points forts et points faibles du dispositif)

Fiche synthèse entreprise : valider son produit avec les clients (validations et points de vigilance)

Fiche synthèse collectivité / aménageur : tester de nouvelles solutions pour la fabrique de demain (validations et points de vigilance)



2. Disque d'évaluation globale :

- Présentation du principe d'évaluation en 4 axes
- Présentation des critères et indicateurs
- Visualisation des résultats / grandes tendances de l'expérimentation



4. Externalités :

- Principaux enseignements de l'expérimentation
- Retombées économiques suite à l'expérimentation (accélération commerciale, création d'entreprises, création de partenariats économiques, ...)
- Pistes de pérennisation et de duplication du dispositif

PROTOCOLE D'ÉVALUATION

Rédacteur.ice :

Projet :

Date :

<p>Les critères prioritaires</p> <p><i>Quel sont les 3 critères où vous dépenserez le plus d'énergie ?</i></p> <p>-</p>	<p>Méthodes de récolte de donnée</p> <p><i>Quels méthodes allez-vous mobiliser pour évaluer le dispositif ? Ex. observation terrain, entretien qualitatif, comptage, sondage...</i></p>	<p>Les utilisateur.ice.s (cible)</p> <p><i>Qui est la cible ? Ex. les résidents, les agents de propreté urbain, les touristes, ...</i></p>
<p>Les outils de récolte de données</p> <p><i>Quels outils allez-vous utiliser, développer pour récolter les données ? Ex. QR code, guide d'entretien ...</i></p>	<p>Déroulé d'une séance d'une heure</p> <p><i>Quelles étapes composent une séance d'évaluation ? Ex. 10 min de déplacement jusqu'au site, 5 min pour renseigner les facteurs environnementaux, 40 min de comptage, 10 min d'entretien qualitatif avec les passants, 5 min de restitution à chaud entre les évaluateurs.</i></p>	<p>Les parties prenantes</p> <p><i>Qui vous aidera à réaliser l'évaluation ? Vous freinera ? Ex. les résidents, les agents de propreté urbain, les touristes, la municipalité, ...</i></p>

FABRIQUE URBAINE & CRÉATIVE

de l'île de Nantes

