

Atelier 3 : Évaluer pour communiquer

Animateur : Barbara Wülfken, Agence Giboulées – Groupement AMO 360
Rapporteur : Olivier Bachelard, CEREMA

Rappel de la méthodologie adoptée pour l'atelier

Introduction à l'atelier par Barbara Wülfken :

« L'évaluation est un vecteur de communication et de marketing territorial qui doit permettre de renforcer la visibilité des EcoCités en France et à l'international. L'atelier permettra d'explorer cette question à partir d'un exemple concret : la communication qui pourrait se mettre en place à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, qui aura lieu du 30 mai au 5 juin. »

L'atelier a été construit pour montrer, à travers quelques exemples, un éventail des différentes possibilités de communication pour présenter les résultats d'une évaluation.

L'introduction a permis de rappeler quelques principes de base de la communication en direction des différents publics. Ces principes théoriques ont été ensuite illustrés par plusieurs exemples concrets.

Ainsi Olivier Bachelard a présenté des mises en forme de résultats d'évaluation pour les professionnels, puis leurs transformations pour une présentation à l'attention du grand public. Cette intervention a été enrichie par un échange de 15 minutes avec les participants.

Une deuxième série d'exemples autour de la modélisation des résultats d'évaluation dans le cadre du Démonstrateur Industriel pour la Ville Durable Batignolles a été présentée par Fabienne Giboudeaux. Ces exemples ont suscité de nombreuses questions et ont permis aux participants de creuser la thématique de la représentation des données.

L'exemple d'une lettre, mettant en scène sous forme de pictogrammes et de chiffres clés les évaluations dans le cadre de la rénovation énergétique, a présenté une forme de communication à l'attention des élus. « Les cahiers de l'évaluation » envoyés par Nantes Métropole (Pôle dialogue citoyen, évaluation et prospective) ont illustré une manière très innovante de s'adresser aux habitants.

La synthèse de cet atelier a été élaborée collectivement avec tous les participants. Elle a ensuite été retranscrite par Olivier Bachelard.

Personnes ressources :

Fabienne Giboudeaux, Chargée de mission Ville intelligente et Durable Smart City, Ville de Paris.

Catherine Veyrat-Durebex, Chargée de mission évaluation des politiques publiques, pôle dialogue citoyen, évaluation et prospective, Nantes Métropole (en préparation de l'atelier).

Profil des participants

L'atelier a réuni 11 participants. Les EcoCités du Grand Lyon, Grenoble-Alpes Métropole, Pays Haut Val d'Azette, Paris – Arc de l'innovation, Toulon Provence Métropole étaient représentées.

Introduction : évaluation et communication – Barbara Wülfken, Atelier des Giboulées (groupement 360)

Pourquoi communiquer autour de l'évaluation ?

- L'évaluation est au cœur de la communication
- Il s'agit d'une information validée et donc de qualité
- Il ne s'agit plus d'un discours d'intention, mais d'un résultat
- L'évaluation permet d'apporter des éléments de preuve

A quel moment faut-il communiquer ?

- Communiquer à toutes les étapes d'un projet
- Communiquer avant, pendant et après l'évaluation
- On peut s'appuyer sur des exemples d'évaluations réussies

Comment réaliser une communication de qualité ?

► Définir les objectifs :

- Rendre compte de la politique de la ville auprès des habitants (les élus ont une obligation d'information)
- Mission d'intérêt général, faire évoluer les comportements des habitants (mission publique : accompagner les changements de la société)
- Positionner le territoire de manière différenciatrice pour favoriser le développement économique (EcoCité, un bon positionnement pour valoriser le territoire)

A qui s'adresser ? ► Segmenter les publics

- Les services internes,
- Les élus du territoire,
- Les acteurs économiques et associatifs,
- La presse, les médias, les relais d'opinion,
- Les acteurs de la connaissance et de la recherche,

- Les habitants : étudiants, familles, publics CCAS,
- Les partenaires financiers, techniques et institutionnels

Comment toucher les publics ? ► Choisir les supports et les occasions adaptés

- Journal de la ville, site internet, réseaux sociaux, affichage, expositions, dépliants, relations presse
- Fêtes de la ville, journée du patrimoine, etc.
- Organiser un événement : balades urbaines, visite de chantier

Comment rendre ma communication efficace ? ► Mobiliser les intermédiaires

- S'adresser au public relais (les élus, les associations, la presse, ...)
- Faire porter sa communication par les autres :
 - Les réseaux, comme le réseau EcoCité
 - La Semaine Européenne du Développement Durable : une visibilité au niveau de l'Europe
 - Le MIPIM (marché international des professionnels de l'immobilier) : visibilité internationale

Représentations des résultats d'une évaluation vers les techniciens – Présentation Cerema

Olivier Bachelard (CEREMA) a présenté une étude de benchmarking réalisée dans le cadre des travaux sur le RFSC (Référentiel européen de la ville durable) par le Certu (actuel Cerema Territoires et Ville) en 2009-2010 à partir de 63 référentiels de durabilité de villes européenne (échelle ville ou quartier) sur les représentations de résultats d'évaluation.

Différents types de représentations ont été relevés :

- toiles d'araignées / radars
- graphiques / feux rouges
- damiers
- escaliers (avec idée de progression)

Il s'agit de représentations souvent très techniques, adaptées à un public de professionnels.

Les « baromètres » : deux exemples plus « grand public » utilisés par les métropoles de Rennes, et Grenoble.

Quelques constats qui posent question :

- Il reste difficile de communiquer sur les échecs ou points négatifs, même pour s'inscrire dans une démarche de progrès
- Il y a clairement des limites à la volonté de transparence des élus, notamment quand il s'agit de se comparer entre territoires
- La communication le grand public est toujours un exercice complexe

Réactions des participants :

Fabienne Giboudeaux (Ville de Paris) pose la question de la mise à disposition des données en « open data » sur des plateformes, pour qu'elles soient accessibles à tous : journalistes, citoyens, etc.

Il peut y avoir des mises à disposition de données plus restreintes, notamment dans le cadre de partenariats avec des universités ou des start-ups.

Pour Véronique Havet (Toulon Métropole), les données ouvertes servent beaucoup aux start-ups qui n'ont pas forcément les moyens d'acheter des données, contrairement aux grands groupes. La communication des données reste une question sensible, par exemple pour la qualité de l'air.

La modélisation comme moyen de communication – Présentation du projet européen CoRDEES (Co-Responsability in District Energy Efficiency and Sustainability) – Fabienne Giboudeaux, Ville de Paris

Beaucoup de labels s'arrêtent à la livraison et ne s'intéressent pas aux quartiers en fonctionnement. Le projet CoRDEES a comme objectif de se donner les moyens d'atteindre les objectifs énergétiques et environnementaux du quartier des Batignolles en assurant le confort des habitants.

Lancé en 2016 pour 3 ans, son budget de 5,3 M€ est financé à 80 % par l'Europe sur fonds FEDER / UIA (Urban Innovative Action).

Un tel projet permet de s'autoriser à prendre des risques, sans obligation formelle de résultat mais avec l'obligation de prouver qu'on a mis tous les moyens pour y arriver.

Objectifs du Plan Climat de Paris :

- production d'énergie renouvelable x3 d'ici 2025
- potentiel de production de géothermie x2 d'ici 2020
- consommation d'énergie /2 d'ici 2050
- 0 émission de carbone à l'horizon 2050

Objectifs du quartier Clichy Batignolles :

- 3,5 GWh/an de production photovoltaïque provenant de 200 000 m² de panneaux solaires
- 83% de la production de chaleur fournie par la géothermie
- 50 kWh/m²/an de consommation énergétique pour chaque bâtiment dont 15 pour le chauffage

Évaluation au bout d'un an de fonctionnement de la tranche Est :

- Écarts importants par rapport aux résultats attendus,
- un bureau d'études technique a été engagé pour comprendre d'où viennent ces écarts, avec la réalisation d'une analyse de l'ensemble des acteurs de la chaîne de l'aménagement,
- la première leçon qui en ressort : il faut un nouvel acteur, un « facilitateur énergétique », qui garantira que toutes les parties prenantes sont impliquées et qui s'assure que chaque acteur tienne ses engagements.

Mise en place de 3 outils dans le cadre du projet CoRDEES :

- une plateforme de gestion énergétique (capteurs bâti et logements, réseau de chaleur...), dont les données seront ouvertes,
- une action de sensibilisation : information et coaching énergétique pour les foyers,
- l'invention de nouveaux services (et donc d'un modèle économique innovant) pour arriver à faire vivre ce « facilitateur » (avec quel statut ? aménageur ? autre mission publique ?); ces services seront notamment liés à la vie du quartier (conciergerie, lieux partagés, ...)

Un travail est prévu sur la présentation graphique des informations, avec plusieurs objectifs pour la collectivité et/ou l'aménageur : une visualisation du comportement du quartier en fonction du temps, un outil permettant de simuler des scénarios d'évaluation.

Olivier Bachelard (CEREMA) pose la question de la manière d'atteindre certaines franges de la population : « même si la modélisation 3D est très intéressante, il y a encore de nombreuses personnes qui ne savent pas lire un plan de métro et donc pas se repérer sur une maquette... ».

Fabienne Giboudeaux (Ville de Paris) insiste sur la nécessité de donner à voir, par exemple le réseau de chaleur, qui reste souvent abstrait pour le public. Selon elle, « être citoyen c'est être conscient de ce qui existe ; la communication c'est la citoyenneté ».

Présentation d'exemples de documents de communication basés sur des exercices concrets d'évaluation – Barbara Wülfken, Agence Giboulées

Les cahiers de l'évaluation de la Ville de Nantes et Nantes Métropole (informations communiquées par Catherine Veyrat-Durebex – chargée de mission évaluation des politiques publiques, pôle dialogue citoyen, évaluation et prospective) :

- Les cahiers de l'évaluation des politiques publiques ont pour objet de répondre aux engagements de transparence et de publication des résultats d'une démarche d'évaluation qui associe les citoyens et la société civile.
- Les cahiers participent ainsi de l'animation du débat public sur des questions qui croisent politiques publiques municipales et sujets de société, tels qu'ils se posent à Nantes et que la Ville souhaite partager avec les acteurs locaux et nationaux.
- La Ville de Nantes s'est engagée à développer une pratique de l'évaluation qui s'appuie sur les principes de la Charte de la Société Française de l'Évaluation des politiques publiques.

La méthode repose sur la mise en place d'ateliers dédiés, associant différentes parties prenantes (acteurs économiques, associations d'usagers et de citoyens) d'une thématique avec l'appui d'un facilitateur, dont la mission est d'élaborer un avis citoyen et des préconisations. Ces préconisations sont ensuite étudiées sous l'angle de la faisabilité par les services de la Ville et de la Métropole et débouchent sur des engagements.

Quelques thématiques traitées dans les cahiers de l'évaluation :

- Ville la nuit : comment se déplacer facilement la nuit ?
- Quelle offre culturelle nantaise pour les seniors ?
- Les « passerelles » : comment accompagner les familles vers la première scolarisation de leurs enfants ?
- Rythmes scolaires : comment faciliter la vie des familles en respectant le rythme de l'enfant ?

Le réseau des ÉcoCité organise depuis 2016 les ateliers de la rénovation énergétique, autour des 11 ÉcoCités impliquées dans ce volet de la tranche 2 du programme Ville de demain. Une conférence a été organisée à l'occasion du Salon des Maires le 22 novembre 2017, donnant lieu à la publication d'une 1^{ère} « **lettre des ateliers de la rénovation énergétique** » qui met l'accent sur les retours d'expérience de 3 ÉcoCités : Grand Lyon, Mont-Valérien, Nantes Métropole.

Dans chaque cas, une opération est décrite et évaluée à travers plusieurs critères :

- Les performances énergétiques mesurées, avec une présentation « avant / après » faisant apparaître un gain en pourcentage des consommations énergétiques conventionnelles, de la performance de l'enveloppe, du niveau de charge énergétique pour la copropriété et des émissions des GES liées aux consommations énergétiques.
- Le dispositif d'accompagnement de la copropriété concernée, en détaillant les méthodes, les moyens et les outils, avec une analyse des points forts (+) et des difficultés rencontrées (-).

Marie-Laure Papaix (Cerema Territoires et Ville) précise que selon les publics, l'ADEME exprime les résultats en kWh (techniciens) ou en équivalent monétaire (habitants). Béatrice Vessiller (Vice-présidente de la Métropole de Lyon) réagit en considérant que « c'est malhonnête de traduire cela en euros ».

Synthèse et enjeux

- Il y a toujours une frilosité à communiquer sur les résultats négatifs (de la part des élus, comme des techniciens).
- Il existe une multitude de représentations de résultats d'évaluation plus ou moins technique ou grand public : radars ou toiles d'araignées, diagrammes classiques, damiers, mais aussi utilisation de pictogrammes avec quelques chiffres clés mis en avant, voire de dispositifs de modélisation.
- Il est rappelé que pour communiquer, il convient de :
 - définir clairement les objectifs
 - calibrer le message selon les publics : services internes, élus, acteurs économiques et associatifs, presse et influenceurs, habitants, partenaires financiers...
 - choisir les supports et les occasions adaptées (« cross media »)
 - mobiliser éventuellement des intermédiaires (public relais / faire porter la communication par les autres... pour rendre la communication efficace)
- Fabienne Giboudeaux (Ville de Paris), souligne l'importance de mettre les données à disposition des habitants (en open data) pour une transparence et une possibilité de vérification par eux-mêmes. Elle promeut l'idée d'une plateforme avec modélisation portant l'intérêt de donner à voir à différents moments (composante temps), mais aussi de pouvoir simuler (intérêt pour la collectivité), et d'associer les usagers (copropriétés, bailleurs, habitants) pour définir les services qui leur sont utiles. Dans le fond il y a une exigence déontologique d'information et d'évaluation de la politique publique (notamment une fois les projets réalisés, en fonctionnement).
- Hélène Bisaga (EPA Alzette-Belval) souligne en conclusion qu'il existe « un angle mort sur l'évolution des usages », car on met forcément dans l'évaluation un focus sur des indicateurs connus... mais on n'a aucune idée sur les évolutions à long terme, qui pourraient entraîner le besoin de nouveaux indicateurs. Il s'agit d'être en permanence sensible aux signaux faibles.