

- Communication
- Bonnes pratiques
- Observatoire du Développement Durable

Evaluation partagée des démarches

Compte rendu

Atelier évaluation participative - 28 janvier 2015



- 1. Synthèse de l'évaluation de l'axe communication**
- 2. Synthèse de l'évaluation des l'axe bonnes pratiques**
- 3. Synthèse de l'évaluation de l'axe plateforme web de l'ODDC**

1. Synthèse de l'évaluation de l'axe communication

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>La stratégie de communication a-t-elle été élaborée selon des standards adéquats ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La stratégie de communication était-elle adossée à un objectif ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Le public cible a-t-il été défini ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • L'organisation générale de la mise en œuvre de la politique de communication a-t-elle été décrite ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Les responsabilités entre les différentes parties prenantes ont-elles été formalisées : Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 objectifs initiaux étaient fixés : adapter le site Internet existant ; construire une stratégie et un plan de communication propres au projet en utilisant les technologies de l'information et de la communication dans le but de sensibiliser le plus grand nombre et en faire des acteurs de la démarche ; partager l'information et la rendre interactive. • Le public cible a été défini : les élus, l'Etat (DREAL), les collectivités, les partenaires professionnels et de formation, le grand public. La définition des publics a d'ailleurs été un élément important pour l'organisation des ateliers thématiques, le lancement et la mise en œuvre des agendas 21 micro-régionaux. Ce ciblage s'est traduit par une mobilisation importante des parties-prenantes de la démarche (plus de 700 personnes ont participé aux 30 ateliers et réunions organisés dans la phase expérimentale). • Les principes généraux du déploiement de la politique de communication ont été décrits. Toutefois, il conviendra d'améliorer la formalisation des règles du jeu communes à la mobilisation des outils de communication spécifiques à l'agenda 21 territorial entre d'une part l'OEC qui porte ces outils et d'autre part les partenaires (publics et privés) qui les utilisent ou seront amenés à le faire dans le cadre de leur participation au projet. Cette observation est d'autant plus sérieuse que le passage de la phase expérimentale au projet Corsica 21 élargi les cibles notamment aux agences et offices de la CTC ainsi qu'à leur agents. A ce titre, la prise en compte des outils de communication du projet Corsica 21, dans le respect des identités de chacun d'eux, devra se faire de manière encore plus précise. • Il n'existe pas d'outils communs visant à formaliser des engagements réciproques comme par exemple une charte de communication.

1. Synthèse de l'évaluation de l'axe communication

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>La stratégie de communication a-t-elle été élaborée selon des standards adéquats ?</p> <ul style="list-style-type: none"> Les moyens proposés sont-ils proportionnels aux besoins d'informations identifiés ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Des indicateurs d'évaluation de l'impact et du succès pour chaque mesure de communication afin de déterminer le résultat de la stratégie ont-ils été mis en place ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> Dans la phase expérimentale, les moyens affectés ont permis d'atteindre les objectifs de mobilisation souhaités par les parties prenantes. En revanche, ceux-ci n'ont pas permis de mettre en place un outil de mesure de la notoriété du projet à l'échelle des territoires micro-régionaux ni sans doute de disposer d'une notoriété du projet à l'échelle du territoire régional. Une carence réelle est à combler sur le champ des indicateurs tant relativement à leur définition qu'aux conditions de déploiement et d'alimentation. Il est à cet égard proposé les indicateurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> Indicateurs stratégiques: Indice de notoriété de la démarche Corsica 21 ; Nombre de personnes présentes lors des manifestations organisées sous l'égide Corsica 21 Indicateurs secondaires : Actions menées par public cible ; Budget communication spécifique/ Total des dépenses A 21 ; Nombre d'actions de communication menées ; Nombre d'outils de communication disponibles ; Nombre de partenaires engagés dans l'action de communication ; Nombre d'articles PQR publiés ; Nombre de citations du projet sur la radio et la TV régionales ; Nombre de connexions à la plateforme web de l'ODDC ; Nombre de fans de la page Facebook Corsica 21.

1. Synthèse de l'évaluation de l'axe communication

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>La stratégie de communication vise la mobilisation des parties prenantes vers un engagement commun ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les actions de communication contribuent-elles à mettre en exergue le rôle de l'OEC dans la démarche ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Le message est-il pertinent au regard des enjeux ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> / • Richesse quantitative des supports de communication mis en place ? Satisfaisant <input checked="" type="checkbox"/> Non satisfaisant <input type="checkbox"/> • Richesse qualitative des supports de communication mis en œuvre (pertinence des outils existants) ? Satisfaisant <input type="checkbox"/> A améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Non satisfaisant <input type="checkbox"/> • Existence d'une coopération efficace avec les partenaires locaux dans la mise en œuvre de la stratégie de communication ? : Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Permanent <input type="checkbox"/> Ponctuel <input checked="" type="checkbox"/> • Existence d'une démarche partagée avec les « leaders d'opinion » : acteurs économiques, de l'emploi, de la formation professionnelle, du monde associatif ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Permanent <input type="checkbox"/> Ponctuel <input checked="" type="checkbox"/> • Présence sur les réseaux sociaux ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils et actions de communication ont clairement mis en exergue le rôle de l'OEC dans le projet. Ce résultat était un objectif explicite de la phase expérimentale. Pour le déploiement du projet Corsica21, il conviendra à cet égard de concilier dans la communication de l'OEC son rôle de mandataire de la CTC, la nécessité de repérer le projet d'A21 territorial et le respect de l'identité de communication des partenaires engagés. • Le message à été construit de manière pertinente par rapport aux objectifs et la richesse qualitative et quantitative des outils mis en œuvre (<i>définition d'un logo, un slogan, une identité graphique ; modèle homogène de support de présentation Power point ; jeu d'affiches thématiques et interactives (QR code et lien avec la plateforme collaborative) ; rédaction d'un dossier de presse ; refonte du portail Internet de l'Observatoire du Développement Durable de la Corse (ODDC) ; création d'un espace collaboratif permettant aux parties prenantes des différents axes de la mission de coopérer ; mise en ligne d'une plateforme coopérative d'édition et de consultation des bonnes pratiques</i>) est conforme au cahier des charges et aux moyens mobilisés dans la phase expérimentale. • La coopération avec les parties prenantes a été efficace dans la phase de lancement et de développement. Elle est moins active dans la phase de suivi et de valorisation des actions mises en œuvre. Cela provient d'une part du fait que la phase expérimentale s'est structurellement focalisée sur la partie amont du projet (lancement et déploiement) et d'autre part du fait de l'absence d'un outil qui engage les parties sur le long terme (type charte) et qui définit précisément les contributions de chacun aux diverses étapes du projet. • Les réseaux sociaux : il n'a pas été possible de mettre en place une communication via les réseaux sociaux faute de moyens humains identifiés dédiés à cette activité. Ce type de communication nécessite en effet une activité quasi quotidienne pour être efficace. <p><i>NB. Les représentants des territoires où ont été mis en place les agendas 21 micro-régionaux n'ayant pu être présents, un questionnaire sera élaboré et ils seront interviewés selon des modalités à définir</i></p>

2. Synthèse de l'évaluation de l'axe bonnes pratiques (BP)

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>Le projet favorise-t-il la rencontre d'acteurs diversifiés et l'émergence de projets nouveaux en matière de développement durable ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un dispositif organisé de recueil des BP ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Permanent <input type="checkbox"/> Ponctuel <input checked="" type="checkbox"/> • Existence d'un outil d'échanges entre acteurs diversifiés autour du thème du DD ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Permanent <input checked="" type="checkbox"/> Ponctuel <input type="checkbox"/> • Existence de BP pour l'ensemble des thèmes prioritaires de l'agenda 21 ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Le dispositif de recueil est-il attractif ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Insuffisamment <input checked="" type="checkbox"/> • Les thématiques retenues sont elles pertinentes ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / • Niveau de qualité des BP publiées (détaillées et complètes, reproductibles, innovantes) ? Satisfaisant <input checked="" type="checkbox"/> Non satisfaisant <input type="checkbox"/> • Emergence de projets nouveaux à partir des BP ? Oui <input type="checkbox"/> Non recensé <input checked="" type="checkbox"/> / Permanent <input type="checkbox"/> Ponctuel <input type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de la phase expérimentale une petite centaine de bonnes pratiques a été publiée. Ce travail fut réalisé au travers d'une procédure d'amorçage du dispositif effectué par l'AMO sur la base d'un benchmark et la mise à disposition d'une plateforme numérique permettant à des porteurs de projet de rédiger et publier leur BP. Il ressort de ce travail : <ul style="list-style-type: none"> ○ la mise à disposition d'un outil d'échange entre les acteurs du DD, ○ une représentativité des BP au niveau de l'ensemble des thèmes prioritaires du DD, ○ une bonne qualité des BP présentées en particulier pour leurs caractères reproductibles et innovants. • En revanche, le dispositif semble manquer d'attractivité. En effet, très peu de porteurs de projet ont pris l'initiative de proposer une BP. Il est donc nécessaire de promouvoir l'interactivité du dispositif et renforcer son attractivité par exemple en mieux sensibilisant les porteurs de projet à son existence, en liant le processus de publication des BP aux critères d'écoconditionnalité des aides, en réfléchissant à une coopération entre les organismes qui se sont donnés comme objectifs de recenser et publier les BP, en mieux valorisant les porteurs de BP y compris commercialement au travers par exemple les offices et agences. Il faut aussi améliorer l'ergonomie relative au dépôt des BP sur le site. • Techniquement, il convient de vérifier si, pour leur publication, les BP rédigées par les porteurs de projet font bien l'objet d'une validation préalable de l'OEC

2. Synthèse de l'évaluation de l'axe bonnes pratiques (BP)

Les questions évaluatives et les objectifs		Commentaires
<p>Le projet favorise-t-il la rencontre d'acteurs diversifiés et l'émergence de projets nouveaux en matière de développement durable ?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Existe-il un système d'évaluation en continue du dispositif ? Oui <input type="checkbox"/> Non X<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• Des indicateurs de suivi sont à construire :<ul style="list-style-type: none">○ Indicateurs stratégiques : Nombre de bonnes pratiques Corses publiées ; Diversité des BP recueillies○ Indicateurs secondaires : Nombre de BP recensées ; Nombre de BP publiées mensuellement (total/Par l'OEC/Par des tiers) ; Nombre de BP par thème ; Nombre de porteurs de BP ; Nombre de connexions à l'espace bonnes pratiques ; Taux de reproductibilité des BP

La plateforme web de l'ODDC : <http://www.oddc.fr/>

Fréquentation de la plateforme

	Plateforme ODDC.FR	Section Métier-Formation	Section Bonnes Pratiques	Section Agendas 21	Section Espaces collaboratifs
Nombre de visites	10 709	604	139	777	352
Nombre de pages vues	32 947	1 908	2 390	1 181	1 689
Durée moyenne des sessions	2 mn 25 s	50 s	1 mn 10 s	1 mn 9 s	

Commentaires : le nombre de visites est honorable pour un site de ce type. Il ressort que, si la section BP est visitée par peu de personnes, relativement le nombre de pages vues est très important. Ce qui indique un faible niveau d'attractivité de la section mais un fort niveau d'intérêt pour le contenu. Concernant la section A21 le niveau d'intérêt de la section semble à nuancer. Le temps de visite moyen de la plateforme est dans la moyenne générale (2 à 3 mn), les sections sont moins attractives. **Nb :** au-delà de 5mn il est considéré que le niveau de performance est très haut, en dessous d'1mn il y a un problème.

Origine géographique des connexions

Corse	65 %
France	91%
Reste du monde	09%

Commentaires : conformément aux objectifs initiaux les corses sont de loin les 1^{er} utilisateurs mais il est à noter une ouverture de la plateforme sur le monde à hauteur de près de 10%

Principaux liens référencés

Sources	Sessions
1.semalt.semalt.com	413 22,57 %
2.oec.fr	276 15,08 %
3.corse.developpement-durable.gouv.fr	274 14,97 %
4.corse.fr	187 10,22 %
5.observatoire-v.ac-corse.fr	139 7,60 %
6.observatoire-environnement.org	25 1,37 %
7.corse-du-sud.gouv.fr	10 0,55 %
8.m.corse.fr	8 0,44 %
9.pays-de-balagne.fr	6 0,33 %
10.epie-centrecorse.fr	6 0,33 %

Commentaires : il est à noter que l'accès à partir d'un lien à la plateforme web de l'ODDC se fait principalement grâce à des sites de dimension régionale. Peu de visites se font au travers d'un lien ouvert sur le site d'un territoire partenaire sur les A21 micro-régionaux.

Il sera utile de vérifier si les territoires partenaires lors de la phase expérimentale ont chacun mis en place un lien visible sur leur site renvoyant vers la plateforme.

3. Synthèse de l'évaluation de la Plateforme web de l'ODDC

Référencement

Requête	Clics	Impressions	CTR	Position moy.
agenda 21 corse	37	86	43 %	1,0
oddc	34	97	35 %	5,4
observatoire du développement durable	22	72	31 %	1,4
conservatoire du littoral corse	18	247	7 %	4,0
gabriel turquet de beauregard	13	52	25 %	1,2
les amis du vent	11	113	10 %	5,9
laetitia hugot	9	67	13 %	3,6
communauté de communes vallée du golo	8	41	20 %	2,8
office de l'environnement de la corse	7	661	1 %	5,2
crvi corse	7	89	8 %	3,0
observatoire environnement	6	112	5 %	4,7
onema corse	6	32	19 %	4,6
association u levante	5	85	6 %	4,7
environnement corse	5	56	9 %	3,6
parc marin bonifacio	5	49	10 %	7,9
u levante	4	1 212	0 %	9,0
opera di rutali	4	462	1 %	4,3
communauté de communes du nebbiu	4	51	8 %	7,1
devenir sapeur forestier	4	32	12 %	5,8

Commentaires :

Au regard des mots clés des requêtes (agenda 21 corse, observatoire développement durable...) la plateforme est bien référencée puisqu'elle sort en 1^{ère} page de Google sur les mots clés ci-contre.

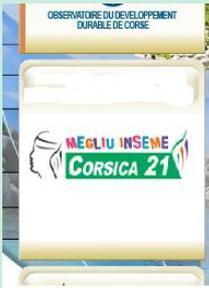
Activité de l'espace collaboratif

- **Nombre de documents publiés sur la plateforme web** : 1 643 fichiers téléchargeables
- **Nombre de documents publiés sur les espaces collaboratifs** : 413 fichiers
- **Nombre de documents publiés sur les 5 thèmes prioritaires** :
 - Energie : 23 fichiers
 - Transport durable : 0 fichier
 - Habitat durable : 8 fichiers
 - Déchets : 9 fichiers
 - Biodiversité : 9 fichiers
 - +
 - Culture et Patrimoine : 7 fichiers

Commentaires :

Ces chiffres montrent que la plateforme est utilisée conformément à ses objectifs par les personnes qui sont en charge de la production de l'information. A noter toutefois une faiblesse des publications sur le volet transport et un intérêt particulièrement fort pour les questions relatives à l'énergie

3. Synthèse de l'évaluation de la Plateforme web de l'ODDC

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>La plateforme web favorise-t-elle le recueil et la diffusion des informations utiles au développement durable de la Corse ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La page d'accueil est explicite par rapport à l'objectif poursuivi ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • La navigation est facile à comprendre ? Oui <input type="checkbox"/> Moyennement <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • La charte graphique est plaisante ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> • Les textes sont faciles à comprendre Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Les ressources sont nombreuses ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Est-il possible d'échanger avec l'OEC ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Ponctuellement <input type="checkbox"/> Action organisée <input type="checkbox"/> • Le contenu est-il utile ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> • Les thématiques retenues sont elles pertinentes ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / 	<ul style="list-style-type: none"> • La plateforme dispose de nombreuses fonctionnalités. Elle associe une dimension grand public et une dimension privée (espace collaboratif). Cette double vocation ne facilite pas la lecture des pages et la détection facile des rubriques. Si le temps de visite du site est dans la moyenne un traitement différent du rubriquage pourrait sans doute l'améliorer. Par exemple le rubriquage consacré à Corsica 21 : <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Actuel</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Futur possible</p>  </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Il est à noter un déficit de moyens humains pour animer le site. • La charte graphique date et son esthétique n'est plus adaptée ni aux standards actuels, ni aux tendances visant à personnaliser les interfaces (cf. site d'Issy les Moulineaux par exemple). • Concernant l'espace collaboratif il serait utile d'améliorer la forme des mails, solutionner le problème du volume des flux engendré par un abonnement à la plateforme*, faciliter la lecture des écrans par exemple en segmentant mieux les dossiers techniques. Cette réflexion est d'autant plus importante qu'avec Corsica21 on change d'échelle et les flux d'information seront multipliés. • Le sigle oddc manque de lisibilité, il faut accroître sa notoriété. • Pour l'agenda 21 territorial il faut déposer le nom de domaine Corsica21 en « .fr » ou « .org » qui sont pour l'instant libres (29/01/2014). Le « .com » est déposé.

3. Synthèse de l'évaluation de la Plateforme web de l'ODDC

Les questions évaluatives et les objectifs	Commentaires
<p>La plateforme web favorise-t-elle le recueil et la diffusion des informations utiles au développement durable de la Corse ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation du site Web est-il accessible via des terminaux mobiles ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> • L'utilisation du site est-elle suivie ? Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> / Permanent <input type="checkbox"/> Ponctuel <input checked="" type="checkbox"/> 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accès aux sites Internet se fait de plus en plus via des supports mobiles. La communication mise en œuvre prévoit d'ailleurs cet usage (QR codes sur les affiches). Toutefois, la plateforme n'est pas adaptée à une consultation à partir d'un support mobile. • Un système de suivi systématique est à construire autour des indicateurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicateurs stratégiques : Nombre de connexions à la plateforme ; Temps passé sur la plateforme en général et sur chaque section, origine des publications ○ Indicateurs secondaires : Indice de satisfaction des utilisateurs ; Nombre de documents publiés sur la plateforme web ; Nombre de documents publiés par grande thématique retenue (énergie, déplacement-transport, habitat rural, urbanisation, déchets , maintien de la biodiversité) ; Nombre de connexions et pages lues sur la plateforme en général et sur les 3 sections (Métier-Formation, Bonnes Pratiques, Espace collaboratif)/Distinguer si possible les connexions OEC et les connexions extérieures ; Temps passé sur la plateforme ; Origine géographique des internautes (si possible Corse, France, Reste du monde) ; Mots clés utilisés ; Nombre de sites référençant la plateforme web de l'ODDC ; Niveau de référencement du site par mot clé (rang d'apparition dans le moteur de recherche Google) . • *Pour mémoire une piste de réflexion est d'articuler la plateforme et la news letter afin de permettre aux personnes intéressées par les travaux publiés sur la plateforme de s'abonner à l'espace collaboratif de la plateforme (logique de flux continue) ou de s'abonner à la news letter (logique de maîtrise des flux et de sélection des consultations).



Vi ringraziamu di u vostru ascoltu
Merci de votre participation

