



COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
**GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE**



# ÉVALUATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

**-70%**  
**D'ÉMISSIONS**  
DE CO<sub>2</sub> EN 4 ANS

## ÉDITO

L'évaluation des politiques publiques est un enjeu démocratique. Que ce soit en tant qu'utilisateur d'un service rendu par la Métro, contribuable participant au budget de la collectivité ou citoyen d'une agglomération qui se veut solidaire, nature et innovante, chaque habitant a droit à plus de transparence sur les résultats des actions engagées et à une garantie d'efficacité, d'efficience et de pertinence de nos politiques.

En mesurant l'utilité sociale et la performance des politiques publiques, l'évaluation est un outil politique au service de cette ambition. Non seulement elle interroge l'adéquation des actions proposées aux besoins des habitants et des territoires mais elle est aussi un instrument de pilotage. Où va-t-on ? A-t-on choisi la bonne voie ? Doit-on faire évoluer les choses ? Elle permet d'ajuster les objectifs et les moyens engagés en fonction d'éléments d'analyse partagés.

Car tel est le parti pris de l'évaluation à la Métro : conduire des évaluations pluralistes, voire participatives, où l'ensemble des parties prenantes peut intervenir. Parce qu'il nous semble que c'est dans ces scènes de débat que naissent un ajustement des actions, une dynamique politique, voire de véritables innovations.

Depuis 2008, la communauté d'agglomération Grenoble-Alpes Métropole a fait le choix de se doter d'une vice-présidence aux finances et à l'évaluation des politiques publiques et d'une commission qui suit ces deux sujets. Afin d'assurer la qualité et l'indépendance de la démarche d'évaluation, la Métro a, par ailleurs, créé un comité permanent d'évaluation ouvert et pluraliste, qui est le garant de l'application des principes déontologiques définis par la Société Française d'Évaluation. La nomination d'une conseillère déléguée à l'évaluation des politiques publiques est une autre garantie du respect de ces engagements.

En s'engageant dans cette démarche d'évaluation en continu de ses politiques, la Métro a décidé de proposer chaque année un programme d'évaluations menées de la manière la plus participative possible. Selon le principe de transparence, elle souhaite en diffuser les résultats sous un format simple et accessible et en restituer le contenu publiquement.

### **Christophe FERRARI**

Vice-Président chargé des Finances et de l'Évaluation des politiques publiques

### **Aline BLANC-TAILLEUR**

Conseillère déléguée à l'Évaluation des politiques publiques

## Qu'est-ce que l'évaluation des politiques publiques ?

L'évaluation vise, à partir du recueil d'informations qualitatives et quantitatives sur une politique publique, à répondre à trois questions :

- Que s'est-il passé ?
- A-t-on bien fait ?
- Comment mieux faire ?

En accord avec le préambule de la charte de la Société Française d'Évaluation, la Métro s'engage à produire des évaluations qui « visent à produire des connaissances sur les actions publiques, notamment quant à leurs effets, dans le double but de permettre aux citoyens d'en apprécier la valeur et d'aider les décideurs à en améliorer la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la cohérence et les impacts ».

À consulter *La charte de la société française d'évaluation*

## Le cadre de l'évaluation des politiques publiques à la Métro

Depuis 2005, Grenoble-Alpes Métropole est adhérente à la Société Française d'Évaluation, signe de sa volonté de développer l'évaluation et de son attachement à une démarche soucieuse d'éthique et de professionnalisme. Elle se réfère à ses principes déontologiques.

Après la création en 2008 d'une vice-présidence aux finances et à l'évaluation et d'une commission qui suit ces deux sujets, il a été décidé de généraliser progressivement la pratique de l'évaluation à l'ensemble des politiques conduites par la Métro.

Pour ce faire, une délibération a été votée par le conseil de communauté en juillet 2009. Cette délibération définit un cadre général pour la conduite de l'évaluation en termes, d'une part, de principes déontologiques et, d'autre part, d'instances de pilotage et de méthodologie.

## Le comité permanent d'évaluation

Le comité permanent d'évaluation anime la démarche d'évaluation. Ses fonctions sont doubles :

- Proposer au conseil de communauté, sous forme d'un programme pluriannuel, les politiques ou actions à évaluer
- Être garant du respect des principes déontologiques et du processus d'évaluation

Ce comité est composé d'élus de tous les groupes politiques, de représentants de la société civile (membres du conseil de développement), d'experts indépendants et des services de la Métro.

## Le service évaluation et observation

Les débats sur la métropole en construction nécessitent à la fois une connaissance fine des réalités du territoire et la mise en place d'outils de suivi et d'évaluation des politiques publiques. Pour répondre à cette double exigence, La Métro s'est dotée d'une mission évaluation et observation rattachée à la direction générale déléguée aux ressources. Cette mission réalise directement des évaluations ou, autant que de besoin, a recours à des assistances à maîtrise d'ouvrage.

Toutes les fiches et les rapports d'évaluation sont disponibles en ligne sur [lametro.fr](http://lametro.fr)

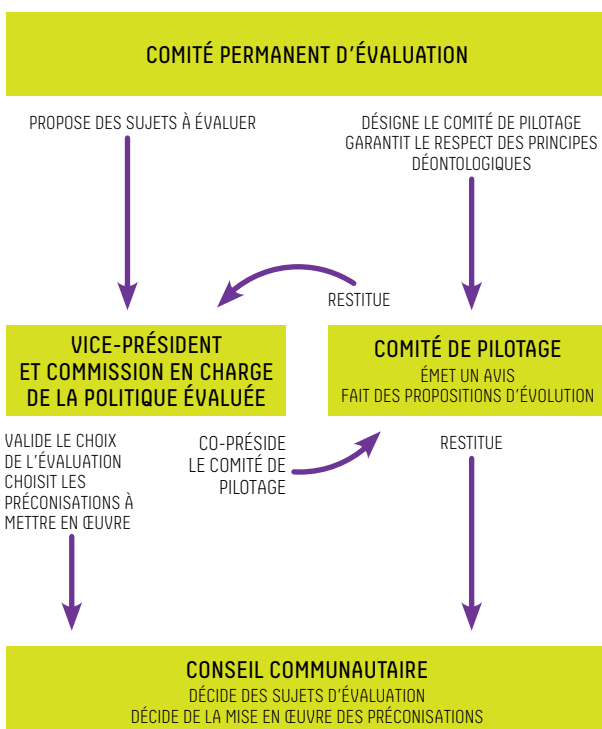


# LA MÉTHODE D'ÉVALUATION

## 3 FINALITÉS POUR L'ÉVALUATION

- 1. Une finalité déontologique :** rendre compte auprès des responsables politiques et des citoyens.
- 2. Une finalité gestionnaire :** répartir plus rationnellement les ressources humaines et financières pour améliorer la gestion des services chargés de mettre en œuvre la politique publique.
- 3. Une finalité décisionnelle :** outil au service de la décision, l'évaluation propose mais ne décide pas. Le choix du sujet, en amont, et la transformation des préconisations en plan d'actions, en aval, sont de la responsabilité des instances politiques de la Métro (conseil communautaire et commissions thématiques).

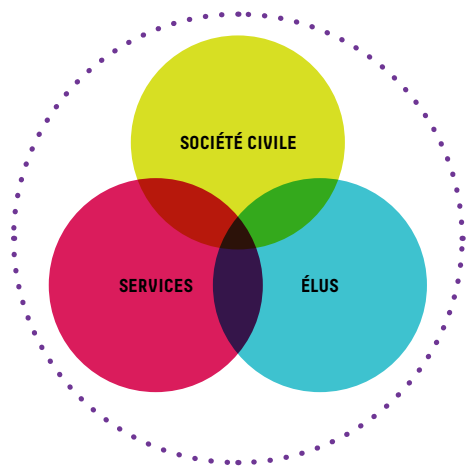
## À CHAQUE INSTANCE, UN RÔLE BIEN DÉFINI



## LE COMITÉ PERMANENT D'ÉVALUATION

Le comité permanent d'évaluation anime la démarche globale d'évaluation à La Métro.

Il propose un programme d'évaluation pluriannuel. Il est garant du respect des principes déontologiques et du processus général d'évaluation. Il est pluraliste, composé d'élus, de représentants de la société civile et de services de La Métro.

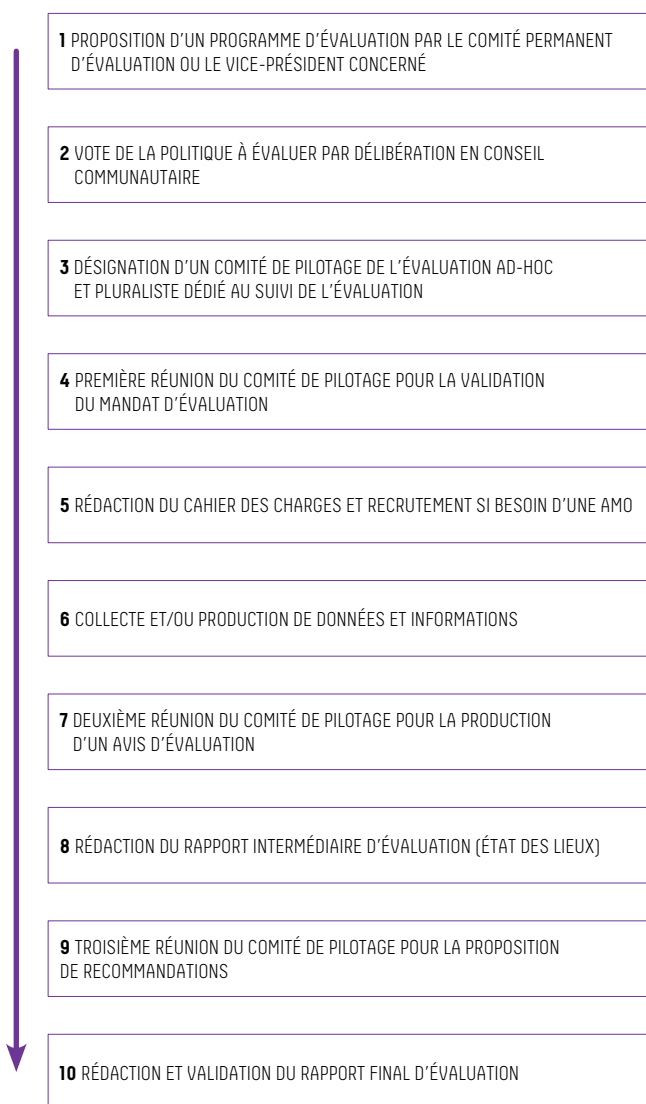


## La composition du comité permanent d'évaluation

- Le vice-président en charge des finances et de l'évaluation des politiques publiques, qui préside ce comité.
- Les deux co-présidents de la commission «finances et évaluation des politiques publiques»
- Le représentant de la Métro à la Société Française de l'Évaluation.
- Un représentant par groupe politique de la Métro.
- Deux membres du conseil de développement, sur proposition de son Président.
- Deux experts indépendants désignés par le Président de la Métro.
- Deux représentants des services de la collectivité.

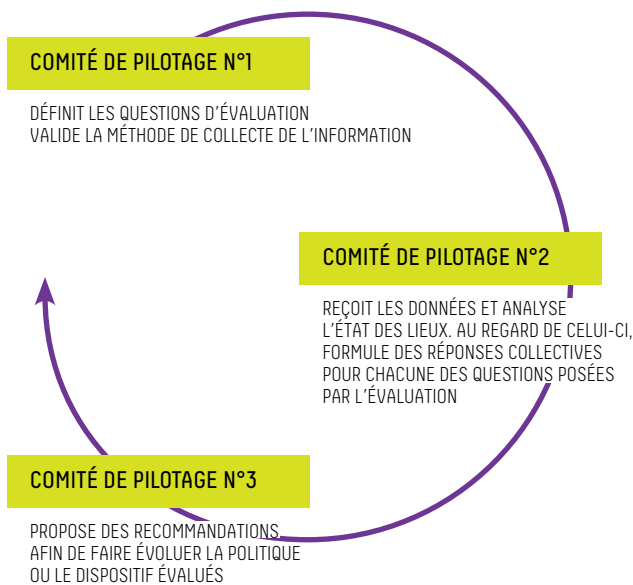
### LES ÉTAPES TYPES D'UNE ÉVALUATION

Le schéma ci-dessous présente le déroulement-type d'une évaluation, la démarche s'ajustant dans le temps et dans ses formes selon la nature du sujet.



### LE COMITÉ DE PILOTAGE

Chaque évaluation a son propre comité de pilotage. Le choix de la Métro est de conduire des évaluations pluralistes, avec l'ensemble des parties prenantes d'une politique. Chaque comité est composé d'élus, de techniciens et de citoyens.





# CHARTRE DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE D'ÉVALUATION

L'ÉVALUATION VISE À PRODUIRE DES CONNAISSANCES SUR LES ACTIONS PUBLIQUES, NOTAMMENT QUANT À LEURS EFFETS, DANS LE DOUBLE BUT DE PERMETTRE AUX CITOYENS D'EN APPRÉCIER LA VALEUR ET D'AIDER LES DÉCIDEURS À EN AMÉLIORER LA PERTINENCE, L'EFFICACITÉ, L'EFFICIENCE, LA COHÉRENCE ET LES IMPACTS.

L'évaluation contribue ainsi à rationaliser la prise de décision publique, à moderniser la gestion de l'administration et des services publics et à rendre plus efficace la dépense publique. Elle contribue simultanément au développement de la responsabilité et des pratiques de compte rendu interne ou externe, ainsi qu'à l'apprentissage organisationnel. Elle participe aux progrès parallèles de la bonne gestion et du débat démocratique à tous les niveaux de gouvernement.

Ainsi définis, les enjeux de l'évaluation des politiques et programmes publics dépassent ceux de ses protagonistes directs et concernent l'ensemble des citoyens. L'évaluation doit être décidée, organisée et conduite en vue de l'intérêt général. C'est pour cela qu'elle doit s'exercer dans un cadre institutionnel explicite et que sa pratique doit être régie par des principes spécifiques.

Les membres de la SFE déclarent adhérer aux principes de la « *Charte de l'évaluation* », s'engagent à les appliquer en tenant compte des contextes particuliers rencontrés et à promouvoir la charte tant dans leur milieu professionnel qu'auprès des personnes et institutions concernées par l'évaluation et la délibération publique.

## PRINCIPES DE L'ÉVALUATION EN FRANCE

### PLURALITÉ

L'évaluation s'inscrit dans la triple logique du management public, de la démocratie et du débat scientifique. Elle prend en compte de façon raisonnée les différents intérêts en présence et recueille la diversité des points de vue pertinents sur l'action évaluée, qu'ils émanent d'acteurs, d'experts, ou de toute autre personne concernée.

Cette prise en compte de la pluralité des points de vue se traduit – chaque fois que possible – par l'association des différentes

parties prenantes concernées par l'action publique ou par tout autre moyen approprié.

### DISTANCIATION

L'évaluation est conduite de façon impartiale. Les personnes participant au processus d'évaluation à titre professionnel informent les autres partenaires de tout conflit d'intérêt éventuel.

Le processus d'évaluation est conduit de façon autonome par rapport aux processus de gestion et de décision. Cette autonomie préserve la liberté de choix des décideurs publics.

### COMPÉTENCE

Les personnes participant au processus d'évaluation à titre professionnel mettent en œuvre des compétences spécifiques en matière de conception et de conduite de l'évaluation, de qualité de la commande, de méthodes de collecte de données et d'interprétation des résultats. Elles ont le souci d'améliorer et de mettre à jour leurs compétences, notamment en référence à celles en usage dans la communauté internationale de l'évaluation.

### RESPECT DES PERSONNES

Les personnes participant au processus d'évaluation à titre professionnel respectent les droits, l'intégrité et la sécurité de toutes les parties concernées.

Elles s'interdisent de révéler l'origine nominative des informations ou opinions recueillies, sauf accord des personnes concernées.

### TRANSPARENCE

La présentation des résultats d'une évaluation s'accompagne d'un exposé clair de son objet, de ses finalités, de ses destinataires, des questions posées, des méthodes employées et de leurs limites, ainsi que des arguments et critères qui conduisent à ces résultats.

La diffusion publique des résultats d'une évaluation est souhaitable. Les règles de diffusion des résultats sont établies dès le départ. L'intégrité des résultats doit être respectée, quels que soient les modalités ou les supports de diffusion retenus.

### OPPORTUNITÉ

Une évaluation doit être décidée lorsqu'elle est susceptible de – et organisée afin de – produire des résultats à l'égard des finalités mentionnées au préambule de cette charte : compte rendu démocratique, efficacité de la dépense, apprentissage organisationnel, facilitation d'évaluations ultérieures.

### RESPONSABILITÉ

La répartition des rôles entre les différents acteurs de l'évaluation est établie dès le départ de façon à ce que toutes les fonctions de celle-ci soient bien prises en charge (définition du mandat, pilotage du processus, enquêtes et analyses, formulation du jugement et des recommandations éventuelles, diffusion des résultats).

Les personnes et institutions participant au processus d'évaluation mobilisent les moyens appropriés et fournissent les informations nécessaires à la conduite de l'évaluation. Elles sont conjointement responsables de la bonne application des principes énoncés dans cette charte.

## POURQUOI LA CHARTE ?

L'évaluation des actions publiques revêt des formes diverses, tant par ses méthodes que par la manière dont elle s'insère dans le système d'action. Elle peut être interne ou externe. Elle peut être réalisée ex ante, concomitante ou ex-post. Cette diversité reflète celle des enjeux et des contextes dans lesquels elle s'inscrit, à côté d'autres pratiques telles que l'étude, la recherche, l'expertise, l'inspection ou l'audit. De ce fait, les conclusions, jugements et recommandations produits par les évaluations n'ont pas tous la même portée ni le même statut dans le débat public.

Depuis son origine, la SFE a accueilli tous ceux qui participent à ces pratiques. Tout en reconnaissant cette diversité, elle promeut les formes d'évaluation les plus à même de faire de l'évaluation une composante des organisations publiques et de

la vie démocratique. C'est l'objet de la Charte adoptée en 2003 et actualisée en 2006. Cette Charte s'adresse aux personnes participant au processus d'évaluation à titre professionnel, qu'ils soient commanditaires, évaluateurs ou membres d'instances de pilotage.

Cette Charte combine plusieurs fonctions. Éducative, elle attire l'attention sur les enjeux et les problèmes. Indicative, elle guide la recherche de solutions. Incitative, elle n'a pas choisi la voie de la prescription.

La Charte est un guide de principes généraux, largement reconnus dans le milieu professionnel. Elle invite à s'y conformer. Elle ne méconnaît pas les possibles contradictions entre ces principes, dans certaines circonstances. Elle aide à prévenir les difficultés qui surgissent souvent en cours d'évaluation faute d'avoir clarifié au départ les questions de principe et de déontologie.



# ÉVALUATION DE LA POLITIQUE D'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE



Photo © Marc Mingat / La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) / CABINET GESTE / ANNÉES 2011-2013

## SUJET DE L'ÉVALUATION

Depuis le début des années 2000, la Métro intervient essentiellement dans le champ de l'insertion à partir du co-financement de dispositifs contractuels : le contrat urbain de cohésion sociale, le Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), le dispositif chantiers emploi, l'école de la deuxième chance et la plate-forme mobilité emploi).

L'action de la Métro est exclusivement focalisée sur les demandeurs d'emploi les plus prioritaires, c'est-à-dire ceux qui cumulent de nombreux freins à l'emploi en raison de leur âge (jeunes ou seniors), de leur très faible niveau de qualification, de leur origine...

## CONTEXTE ET MOTIFS

Début 2011, le conseil de communauté a décidé de lancer une démarche d'évaluation de la politique d'insertion de la Métro dans un objectif de clarification de sa politique de solidarité.

## OBJECTIFS

L'évaluation de la politique d'insertion de la Métro s'est interrogée sur trois aspects principaux : les résultats et les impacts de la politique (du point de vue non seulement des professionnels mais aussi des usagers), la cohérence interne et la cohérence externe.

## MÉTHODE

L'évaluation a été conduite par la mission Évaluation de la Métro et le cabinet GESTE, appuyés par un comité de pilotage pluraliste et ouvert à l'ensemble des acteurs de l'insertion de l'agglomération. Diverses méthodes ont été mobilisées pour mener à bien



cette évaluation: un bilan quantitatif, une série d'entretiens auprès des partenaires financiers comme des professionnels de terrain, une enquête auprès des bénéficiaires, des études de cas, des ateliers collectifs de partage de l'évaluation.

#### ENSEIGNEMENTS

Sur le total des 3 millions d'euros mobilisés par les différents partenaires pour les dispositifs d'insertion cités, la Métro intervient annuellement à hauteur de 550 K€ (soit 20% du total des financements).

Par ses différents dispositifs, La Métro contribue annuellement à accompagner près de 2 500 personnes, à former plus de 2 000 personnes et à proposer une expérience professionnelle à près de 1 000 personnes. En terme de retour à l'emploi, on peut notamment mentionner les résultats très intéressants du PLIE avec 40% de sorties positives (retour à l'emploi ou à la formation) dans un contexte économique et social difficile et pour des personnes très éloignées du marché de l'emploi (50% de publics RSA, 40% de demandeurs de longue durée, 40% ayant une formation de niveau inférieur au brevet des collèges, 40% n'étant pas de nationalité française).

L'évaluation a mis en exergue les nombreux points forts de la politique d'insertion socio-professionnelle de la Métro et notamment :

- la contribution à un fort effet levier financier et la mobilisation de moyens humains conséquents.
- la recherche de complémentarité par rapport aux partenaires de l'insertion : des solutions proposées à des publics ne trouvant pas de réponses à leurs besoins d'accompagnement dans les dispositifs dits de droit commun (alors que les conseillers de Pôle Emploi doivent annuellement suivre plus de 300 personnes, les conseillers emploi du PLIE peuvent assurer un accompagnement renforcé de 70 personnes par an).
- un rôle d'ingénierie reconnu, un lieu ressources, de coordination et de mise en réseau des professionnels de l'agglomération joué par la Métro.
- la contribution à la diffusion d'innovations : les clauses sociales (une marque de fabrique Métro) appréciées tant des donneurs d'ordre que des entreprises et des salariés ; l'action «créer sa boîte, créer son emploi», les actions visant à «aller vers» les publics du CUCS, les chantiers formation...

Mais cette évaluation a aussi identifié des pistes de progrès :

- un manque de visibilité de la Métro dans ce champ de l'insertion : reconnue pour le co-financement de dispositifs (par les partenaires), mais peu connue des professionnels de terrain et inconnue ou presque des habitants,
- un besoin de renforcement des liens entre politique économique et politique de formation et d'insertion,
- une cohérence entre dispositifs Métro qui gagnerait à se renforcer.

Acteur supplémentaire dans le champ de l'insertion, la Métro est davantage une source de richesse que de complexité. Néanmoins, la Métro aurait avantage à porter auprès de ses partenaires des initiatives visant à simplifier les zonages d'intervention ou la logique de cofinancement, à proposer des points d'information généralistes, une entrée par problématique ou par public plutôt qu'une entrée par dispositif.

#### RECOMMANDATIONS

Les résultats de cette évaluation ont été présentés au président et aux vice-présidents de la Métro en novembre 2012. A cette occasion, des propositions d'évolution ont été présentées :

- mieux valoriser les compétences de La Métro dans ce domaine, poursuivre et renforcer le rôle d'ingénierie et d'innovation de la Métro
- améliorer la lisibilité et clarifier le positionnement de la Métro en dépassant la logique par dispositif

#### L'ÉVALUATION, ET APRÈS ?

Le 12 avril 2013, le Conseil communautaire a voté une délibération visant à l'actualisation des enjeux, objectifs et principes de la politique d'insertion socio-professionnelle de l'agglomération et proposant un plan d'actions en lien avec les recommandations émises par l'évaluation.



# ÉVALUATION DE LA COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS : LE POINT DE VUE DES HABITANTS



D.R.

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) /  
CABINET ARGOS / ANNÉE 2010

## SUJET DE L'ÉVALUATION

L'évaluation s'appuie sur :

- une phase de diagnostic partagé sur la perception par les usagers (consommateurs, contribuables et citoyens) du service de collecte des ordures ménagères
- une phase d'élaboration de solutions pour améliorer la qualité de service

## CONTEXTE ET MOTIFS

En 2005, l'agglomération a repris la compétence « collecte des déchets ménagers ». Ce transfert s'est effectué en gardant un certain nombre de spécificités communales. L'évolution démographique et urbanistique du territoire a accentué ces disparités qui génèrent aujourd'hui une inégalité de service pour les usagers, une faible optimisation des moyens et de forts déséquilibres dans les charges de travail pour les agents.

Les élus ont donc décidé de conduire de façon complémentaire la présente évaluation du point de vue de l'utilisateur, un audit organisationnel et technique et un bilan carbone.

## OBJECTIFS

- Recueillir et analyser le point de vue éclairé des usagers sur la qualité actuelle du service de collecte et leurs besoins présents et à venir
- Apprécier l'accueil positif ou négatif de toute proposition de changements
- Accompagner la transformation des pratiques par des préconisations sur la communication

## MÉTHODE

Un comité de pilotage pluraliste (élus, techniciens, représentants d'usagers) animé par le cabinet Argos.

15 focus groups :

- 10 groupes d'habitants représentatifs de diverses situations d'habitat (individuel/collectif, privé/public) sur différents lieux de l'agglomération et une réunion d'élus de huit communes.
- 4 groupes de professionnels : intermédiaires (bailleurs, entreprises de nettoyage, syndics), services des communes, agents du service collecte de la Métro, entreprises en ZI / ZA, commerçants (groupe non réuni).

### ENSEIGNEMENTS

- **Tri** : une forte implication citoyenne mais des enjeux peu connus (« en quoi l'effort paye »). Les usagers sont contre la simplification des consignes de tri mais ont demandé un accompagnement renforcé. Un service de collecte des encombrants sur critères (sociaux, santé...) a été demandé.
- **Modalités de collecte** : mieux ajuster aux besoins et aux usages. Les usagers sont prêts à voir baisser les fréquences de collecte notamment dans le pavillonnaire. Une collecte spécifique dans les ZI/ZA est attendue (papier-carton). Une réflexion sur les points d'apport volontaire doit être poursuivie.
- **Information** : avoir plus de visibilité sur les règles de ramassage, les objectifs, les résultats et les coûts (« manier la carotte et le bâton »).
- **Qualité de service** : la Métro plébiscitée mais une « chaîne de la collecte » à améliorer avec les sociétés de service (appui pour le tri) et les services de propreté urbaine des communes.
- **Déchèteries** : un service de qualité dans la proximité. Les usagers sont prêts à voir réduire le nombre de déchèteries à condition que ce soit compensé par une hausse de la qualité de service (horaires, types de déchets acceptés...)
- **Coût** : des questions autour de la TEOM et notamment sa base de calcul, jugée inéquitable

### RECOMMANDATIONS

200 propositions ont été exprimées lors des focus groups dont un tiers au moins concernait les questions de tri. De là ont été tirées 17 propositions.

Parmi celles-ci :

- la réorganisation des modes de présentation pour améliorer la qualité du tri.
- la réorganisation des tournées : optimiser le nombre de passages, les jours et les horaires de collecte selon les zones d'habitat, les usages et les potentialités de stockage.
- mettre en place des services spécifiques pour les ZI/ZA.
- adapter les collaborations entre les communes et la Métro.
- l'optimisation des déchèteries : requalifier, optimiser le réseau des déchèteries et harmoniser leurs services.
- la réduction des déchets à la source : développer les actions de réduction des déchets.

L'enjeu est bien d'améliorer la qualité et la gestion globale du service. La dernière orientation est plus fondamentale, au sens où elle cible un changement de culture de la part des consommateurs.

### L'ÉVALUATION : ET APRÈS ?

À partir des résultats de l'évaluation, de l'audit et du bilan carbone, cinq grands chantiers ont été définis par les élus de la Métro :

- améliorer le tri et plus globalement le service aux usagers
- optimiser les tournées
- optimiser les déchèteries
- mettre en place des centres d'exploitation
- améliorer la gestion des ressources humaines de la collecte

En mai, cette évaluation a été restituée à l'ensemble des participants. Le plan d'action détaillant le calendrier de mise en œuvre sera opérationnel en septembre 2011.



# ÉVALUATION DU CONTRAT DE DÉPLACEMENTS



Photo © La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) / ANNÉE 2010

## SUJET DE L'ÉVALUATION

Le « *contrat de déplacements* » est un dispositif créé en 1997, permettant à la Métro de soutenir les projets communs, par le biais de fonds de concours, pour des aménagements favorables aux modes doux (sécurisation, stationnements cycles, accessibilité...).

## CONTEXTE ET MOTIFS

Imaginé pour faire effet levier sur l'action communale, le dispositif a été, à partir de 2006, « *victime de son succès* ». La montée en charge des projets a interrogé la place de la Métro : jusqu'où peut-elle et doit-elle aller, depuis l'incitation jusqu'au financement ?

De plus, la tension budgétaire a incité la Métro à étudier des marges d'économie. Le format « *guichet ouvert* » du contrat a donc été également questionné.

## OBJECTIFS

Établir un bilan consolidé des réalisations, analyser la gestion financière du dispositif afin d'en mesurer l'efficacité et surtout en estimer de manière quantitative et qualitative la pertinence, l'efficacité et l'utilité sociale.

## MÉTHODE

L'évaluation a été conduite par la Direction du pilotage et de l'évaluation (DPE), appuyée sur un comité de pilotage pluraliste (élus, techniciens, associations d'usagers), en utilisant divers outils : analyse financière, entretiens et atelier de professionnels.

## ENSEIGNEMENTS

Depuis 2002, plus de 660 projets des communes ont été aidés pour un montant total de 18 millions d'euros.

### Points forts :

- un véritable effet levier financier qui permet un saut quantitatif pour les réalisations des communes

- une aide technique qui permet un saut qualitatif : la Métro comme lieu d'expertise technique spécialisé, ressource qui fait notamment défaut aux plus petites communes, permet une veille réglementaire et définit des standards de qualité. Elle encourage l'intégration des projets dans une démarche globale de plus grande qualité.
- un lieu ressources d'échanges et de mutualisation entre communes.
- un lieu de diffusion de la culture « *mobilités douces* »
- une logique intégrée au niveau communal et intercommunal : le contrat de déplacements permet de penser les aménagements en articulant pistes cyclables, prise en compte des handicaps, confort du piéton et sécurité. Au niveau intercommunal, l'enjeu est d'assurer les continuités entre communes et l'homogénéité globale.

#### Points faibles :

- un problème de maîtrise financière : les principes de guichet ouvert et de fonds de concours sans réel plafonnement ont montré leurs limites quand le nombre de projets a dépassé les espérances. S'y ajoute un problème de planification financière, dû au décalage entre temps de décision, réalisation et paiement.
- un déficit de pilotage politique et technique : les modes doux ne disposent pas de porte-paroles d'agglomération. De plus, l'influence des recommandations du groupe technique est parfois minime parce que certains projets arrivent partiellement construits.
- un dispositif peu visible en raison de la nature même des projets (petits), du manque de communication des communes sur le rôle joué par la Métro et du faible portage politique.
- un intérêt communautaire qui n'apparaît qu'en creux : il s'agit d'un domaine d'intervention à cheval entre plusieurs compétences.

#### RECOMMANDATIONS

- gagner de nouveaux usagers modes doux en ciblant les déplacements courts, dans la proximité.
- maintenir l'accessibilité sur les sites à enjeux d'agglomération.
- cibler des thématiques d'intervention liées à la notion de ville apaisée : enjeu de mixité de circulation et de réduction globale des vitesses au profit des modes vulnérables (sécurité active).

**1. Cibler les centralités de proximité :** La Métro a ainsi fait le choix d'une intervention en priorité sur les centralités de proximité et les « lieux de vie » (centralités définies par le schéma de secteur avec les communes, dans le cadre du SCOT, au cours de l'année 2011).

**2. Réajuster le dispositif financier :** l'enveloppe budgétaire « modes actifs » est commune avec l'enveloppe de la politique cycles. Des choix budgétaires ont été faits pour optimiser l'intervention.

- réduction des taux. Passage de 50 à 30 % de financement et maintien des plafonds de financement.

- élaboration d'un programme pluriannuel d'intervention Métro appuyé sur les projets des communes prioritaires selon les critères de centralité.

**3. Maintenir** le pôle ressources Métro, le comité technique d'instruction **et mettre en place** un comité de pilotage chargé de hiérarchiser les projets finançables.

**4. Communiquer :** obligation pour les communes d'apposer un logo Métro pour chaque projet financé.

#### L'ÉVALUATION : ET APRÈS ?

Une délibération-cadre pour un « *contrat de déplacements 2* » a été adoptée en conseil de communauté du 29 avril 2011, selon les principes proposés par l'évaluation.

Le PDU 2015-2030 reprendra ces grands principes pour les articuler avec l'ensemble des politiques de déplacements.



# ÉVALUATION DU RÔLE ET DE LA PLACE DES ASSOCIATIONS DANS LA POLITIQUE DE LA VILLE



Photographie © Laurent Frappat

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) /  
CABINET PLURICITÉ / ANNÉE 2010

## SUJET DE L'ÉVALUATION

En 2010, la Métro et ses partenaires ont décidé de s'intéresser au rôle et à la place des associations dans la politique de la ville de l'agglomération grenobloise et de mettre à plat leurs pratiques de gouvernance locale.

## CONTEXTE ET MOTIFS

La Métro a souhaité lancer une évaluation qui permette, sous l'angle de la politique de la ville, d'interroger les relations entre associations et partenaires publics et de proposer des pistes d'amélioration de ces relations à l'heure où demeurent de fortes incertitudes sur le devenir de la politique de la ville et où les associations vivent un certain malaise lié notamment aux mutations de l'action publique.

## OBJECTIFS

- Réaliser un état des lieux du rôle et de la place des associations dans le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS) de l'agglomération grenobloise.
- Sur la base de l'analyse de la gouvernance locale du CUCS, proposer des améliorations en terme de simplification administrative et financière et d'amélioration des relations entre partenaires financiers et associations

## MÉTHODE

- L'évaluation a été confiée à un cabinet externe (Pluricité) afin de réaliser :
- un bilan physico-financier issu du logiciel d'instruction Poliville du CUCS

- une enquête en ligne auprès des associations (130)
- des entretiens individuels et collectifs auprès des partenaires
- des ateliers de travail collectifs réunissant associations et partenaires financiers

### ENSEIGNEMENTS

Cette évaluation a été très riche d'enseignements sur le rôle moteur joué par les associations et sur leurs fragilités et difficultés.

Les associations sont plus de 130 à intervenir dans l'agglomération et portent près de la moitié des projets du CUCS. Elles interviennent dans tous les champs de la politique de la ville et en particulier de l'emploi et de l'éducation. Elles comptent près de 670 salariés (dont près de 200 emplois directement liés à la réalisation des projets subventionnés dans le cadre du CUCS) et mobilisent plus de 1200 bénévoles sur le territoire de l'agglomération.

Si les associations portent la moitié des projets du CUCS, elles ne mobilisent qu'un tiers des financements totaux du CUCS. Les deux tiers des associations interrogées dans le cadre de l'évaluation indiquent que leur situation financière s'est dégradée au cours des 5 dernières années. Les baisses de financement et les retards dans les délais de versement des subventions obligent de nombreuses associations à solliciter des avances de trésorerie auprès des banques et mettent en péril jusqu'à leur existence.

### RECOMMANDATIONS

1. Pérenniser les projets structurants et favoriser les nouveaux projets
2. Améliorer l'accessibilité du CUCS aux porteurs à fort potentiel
3. Mieux communiquer et se coordonner
4. Favoriser les échanges réciproques de savoirs
5. Mieux communiquer sur les possibilités de financement
6. Faciliter les demandes de subventions
7. Mieux expliquer les décisions de financement
8. Simplifier les documents justificatifs
9. Mieux accompagner les petites associations sur les questions administratives et financières



### L'ÉVALUATION : ET APRÈS ?

Les résultats de l'évaluation ont été présentés et débattus le 7 octobre 2010 dans le cadre d'une rencontre réunissant une soixantaine d'associations et élus de l'agglomération.

Suite à l'évaluation, les élus de la Métro ont souhaité renforcer leur politique de cohésion sociale et territoriale. Un guide pratique simplifié pour les porteurs de projet associatifs a été édité pour rendre le CUCS plus facile d'accès. Un centre de ressources pour les associations va être créé. Un forum métropolitain dédié aux solidarités a été organisé en novembre 2012.



# ÉVALUATION DES ASSISES DE L'ÉNERGIE, DE L'AIR ET DU CLIMAT 2011



Photographie © Christophe Weller/ La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) / ANNÉE 2011

## SUJET DE L'ÉVALUATION

La 12<sup>e</sup> édition des assises de l'énergie a eu lieu fin janvier 2011. Conduite en alternance par les agglomérations de Dunkerque et Grenoble, elles donnent lieu chaque année à un bilan partiel.

En 2011, il a été décidé de réaliser une évaluation plus poussée.

## CONTEXTE ET MOTIFS

La Métro a souhaité lancer une évaluation afin de mesurer l'impact local et national des assises.

À partir de cet état des lieux ont été interrogés la pertinence, l'efficacité et l'efficacités de l'événement.

## OBJECTIFS

L'évaluation visait à répondre aux questions suivantes :

- 12 ans après la tenue des premières assises, l'événement est-il toujours adapté ?
- Les moyens mis en œuvre sont-ils bien optimisés ?
- Quelle cohérence du partenariat entre la Métro et la CU de Dunkerque ?

## MÉTHODE

Cette évaluation a été réalisée par la mission Évaluation de la Métro en lien avec le Vice-Président et les directions concernées grâce à :

- une enquête auprès des participants (180 répondants sur 1200 participants)
- des entretiens auprès des principaux partenaires des assises
- un comité de pilotage ad-hoc réuni à deux reprises en février et mars 2011



## ENSEIGNEMENTS

**Un événement incontournable pour les collectivités**

Les assises sont considérées par 50 % des participants comme l'événement incontournable d'ampleur nationale dans le domaine de l'énergie. Leur spécificité est d'être organisées par et pour les collectivités territoriales, de manière indépendante par rapport à l'Etat et les entreprises.

**Des participants plus nombreux et aux profils plus diversifiés**

L'audience des assises est en hausse à Grenoble (1200 participants en 2011, 1000 en 2009) avec un bon renouvellement de la participation (45 % de nouveaux participants, 55 % d'habitues). Il s'agit d'un événement de spécialistes de l'énergie mais qui a su s'ouvrir aux acteurs de l'air et du climat, aux urbanistes et acteurs des mobilités. On constate également une augmentation du nombre d'élus (10 % contre 6 % en 2009). Les assises ne sont pas un événement grand public malgré quelques tentatives.

**Un public plutôt régional**

L'ancrage de l'événement se renforce malgré une couverture nationale partielle. Les participants viennent à 55 % de la région Rhône-Alpes et à 45 % du reste de la France. L'ensemble des régions françaises sont bien représentées à l'exception du Sud-Ouest. Les villes et grosses collectivités sont les plus représentées.

**Des échanges qui se poursuivent au-delà de la manifestation**

Ces assises sont un lieu important de diffusion de bonnes pratiques et de mise en réseau. 70 % des participants poursuivent leurs échanges au-delà des assises. C'est l'effet boule de neige des assises. En outre, il y a un « off » des assises qui est aussi important : c'est l'occasion d'organiser de nombreux événements en parallèle (remises de prix, signatures de conventions de partenariats, etc.).

**Un besoin de renouvellement et d'ouverture**

Au final, 70 % des participants interrogés se déclarent satisfaits de la qualité du contenu des assises et 60 % de leur organisation. L'enquête fait néanmoins ressortir deux bémols : un besoin de renouvellement et un besoin de réappropriation locale, notamment en direction du grand public.





# ÉVALUATION DU PLAN CLIMAT LOCAL DE LA MÉTRO



Photo © Emmanuel Chion / La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) / ARGOS / ANNÉES 2011-2012

## SUJET DE L'ÉVALUATION

En 2005, Grenoble-Alpes Métropole a lancé le premier Plan climat local intercommunal, afin de contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique. 7 ans plus tard, la Métro décide de faire un état des lieux complets en conjuguant :

- une analyse des effets en interne : étude de l'appropriation et des effets du plan climat - tant dans les politiques publiques pilotées par la Métro que dans son fonctionnement
- la labellisation « Cit'ergie » (audit)
- une analyse des effets externes : évaluation de la capacité de la Métro à animer un réseaux d'acteurs, des projets partenariaux et à engager de nouveaux acteurs dans une politique climatique

## CONTEXTE

La Métro dispose depuis 2008 d'un observatoire du Plan climat qui permet de suivre les émissions de gaz à effet de serre et les consommation d'énergie sur le territoire : l'évaluation ne porte donc pas sur cette mesure des impacts. En sept ans, le Plan climat a évolué : intégration de nouvelles problématiques (Plan Air Climat Énergie) et de nouveaux acteurs (grand public). La Métro avait été labellisée Cit'ergie en 2007 : 5 ans plus tard il s'agit de savoir si le Plan climat garde ce label, voire obtient un score supérieur.

## OBJECTIFS

- Réaliser un bilan des 7 années de fonctionnement du plan climat et identifier les pistes d'amélioration des outils proposés
- Repérer des pistes de mobilisation de nouveaux acteurs, notamment les entreprises
- Identifier les nouveaux champs d'action à ouvrir
- Questionner la transversalité du dispositif en interne à la collectivité

#### MÉTHODE

L'évaluation a été conduite par la cellule Évaluation de la Métro appuyée par un comité de pilotage pluraliste (élus, techniciens, partenaires et citoyens) et par un bureau d'études (ARGOS) pour l'animation de l'instance d'évaluation prospective. Les outils utilisés : une enquête interne auprès des référents Cit'ergie, une enquête auprès des partenaires du plan climat, des entretiens avec des entreprises non partenaires et les fournisseurs d'énergie, deux ateliers thématiques, une instance d'évaluation participative sur l'adaptation au changement climatique, du benchmarking. L'évaluation a été menée en complémentarité avec l'audit Cit'ergie centré sur l'analyse des politiques climat/énergie, compétence par compétence, dans une logique de démarche qualité.

#### ENSEIGNEMENTS

L'évaluation a mis en exergue les points forts de la dynamique du plan climat de la Métro et notamment :

- Un plan climat précurseur, ambitieux (objectifs, observatoire), qui a permis d'asseoir la légitimité de la Métro en tant qu'acteur de la lutte contre le changement climatique ; une démarche qui a su se saisir de nouveaux enjeux (air, énergie)
- De nombreux outils, bien appropriés et utilisés par les partenaires du plan climat (forums, partenariat avec l'ALEC, extranet, fiches de suivi...), qui ont su faire effet levier sur les politiques environnementales, notamment chez les communes
- Une forte dynamique créée sur le territoire autour du plan climat, notamment grâce aux forums, qui a structuré une communauté d'acteurs (mais pas encore une communauté de projet)

L'évaluation a aussi identifié des pistes de progrès :

- La Métro ne dispose d'une coordination interne qui n'est que technique (Cit'ergie) : une plus forte intégration dans l'ensemble des politiques publiques nécessite aujourd'hui un portage politique clair et une communication accrue des projets en interne comme en externe.
- La coopération avec les communes sur les questions de l'énergie est un enjeu dans le cadre des débats nationaux sur la transition énergétique. La coordination avec le Conseil général, le Conseil régional et les fournisseurs d'énergie doit progresser.
- Le plan climat est perçu par les entreprises comme destiné aux collectivités et la plupart des grandes entreprises n'en ont pas besoin pour agir pour l'environnement. L'enjeu : mieux cibler le

type d'entreprises (les petites, celles qui n'ont pas d'expertise), l'offre de la Métro (sur ses compétences comme les déchets, les circuits courts...) et les lieux et temps de collaboration (« aller vers » les entreprises : réseau Ecobiz de la CCI, CMA).

- La collaboration avec le monde universitaire a permis de créer des passerelles avec les chercheurs, mais le conseil scientifique n'a pas réussi à jouer le rôle -complexe- d'analyse critique des politiques environnementales qui lui était demandé.
- L'adaptation au changement climatique est un thème peu saisi aujourd'hui par la Métro. Sur ses compétences d'aménagement, la Métro a une responsabilité de prise en compte de ces questions (présence de l'eau, végétalisation...).

#### RECOMMANDATIONS

- mettre en place des outils de pilotage : instance politique transversale, comptabilité CO2, budget consolidé et global (y compris économies d'énergie)
- repérer les complémentarités avec la ville de Grenoble et aller vers une coopération renforcée : communication harmonisée voire mutualisation de certains moyens
- être chef de file de grands projets climat-air-énergie pour fédérer les acteurs locaux et attirer les financements (dont européens)
- poursuivre le travail d'animation du partenariat appuyé sur les outils performants, en impliquant plus largement les parties prenantes : comité de pilotage partenarial, valorisation des partenaires ayant atteint leurs objectifs...
- relancer le partenariat avec la communauté scientifique en s'appuyant sur les lieux de débat existants ; clarifier la commande politique en direction des universitaires
- poursuivre le volet grand public du plan climat, notamment par une sensibilisation sur les questions d'adaptation au changement climatique.

#### L'ÉVALUATION, ET APRÈS ?

En décembre 2012 une délibération sur le plan d'action Cit'ergie a permis d'approfondir l'implication climat-énergie de la Métro dans chacune de ses compétences.

En phase avec le débat national sur la transition énergétique, une seconde délibération a été adoptée en avril 2013 afin de fixer l'ambition du plan climat de la Métro sur la période 2013-2016 et mettre en place un comité de pilotage partenarial du Plan Air Climat.



# ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CYCLABLE



Photo © Valérie Gaillard / La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) / CABINET INDIGO / ANNÉES 2011-2012

## SUJET DE L'ÉVALUATION

Aménagements cyclables, services Métrovélo, sensibilisation... Les services proposés aux habitants en matière de déplacements à vélo sont-ils adaptés aux besoins ? Quelle est l'efficacité de cette politique, notamment sur l'incitation en direction de nouveaux pratiquants ? Quels sont les freins et les leviers à la pratique du vélo ?

## CONTEXTE ET MOTIFS

En janvier 2000, la Métro a pris la compétence « itinéraires cyclables d'intérêt d'agglomération », elle n'a pas la compétence voirie (qui appartient aux communes principalement). Depuis, elle a développé une offre de services vélo et a régulièrement réaffirmé la place importante du vélo dans sa politique de déplacements. La Métro a réalisé notamment des investissements conséquents qui la positionnent parmi les agglomérations françaises ayant affecté le plus de moyens financiers dans sa politique cycle. Cette évaluation est pensée de façon complémentaire à l'évaluation des « contrats de déplacements » conduite en 2010.

## OBJECTIFS

- Faire un diagnostic sur la situation actuelle et identifier des objectifs partagés pour la politique cycles au sein du plan de déplacements urbains (PDU) 2015-2030
- Identifier les freins au développement de la pratique et les marges de progression en attachant une importance toute particulière au point de vue des « non usagers »
- Identifier les mesures qui ont bien ou moins bien fonctionné
- Définir les mesures les plus efficaces pour atteindre les objectifs

## MÉTHODE

L'évaluation a été conduite par le cabinet Iddigo et la mission Évaluation de la Métro, appuyés par un comité de pilotage pluraliste (élus, techniciens, citoyens). Des outils d'enquête et d'analyse ont été mis en œuvre : un état des lieux de la pratique des « modes actifs » sur le territoire à partir de l'enquête ménages déplacements, un audit de la politique selon la méthodologie européenne BYPAD (déjà utilisée en 2000), des focus groups de non-usagers (femmes, collégiens, seniors, élus), des ateliers thématiques sur la santé et la sécurité et une analyse financière des opérations réalisées.

## ENSEIGNEMENTS

L'évaluation a mis en exergue les nombreux points forts de la politique cyclable de la Métro et notamment :

- la densité et la qualité des aménagements et du réseau cyclable, une forte augmentation de la pratique (+5% /an entre 2008 et 2012)
- la pertinence et la praticité des Métrovélos,
- l'intermodalité pensée de manière cohérente dans l'agglomération
- le fort développement des plans de déplacements d'entreprises touchant les actifs

L'évaluation a aussi identifié des points à améliorer et des pistes de progrès :

- la politique cycles a très peu développé le volet promotion (école, achats, santé), la communication envers le grand public : l'animation des changements de comportement n'est pas prise en compte
- le pilotage politique et partenarial est un point faible en comparaison avec les « bonnes pratiques » européennes.
- le réseau cyclable reste hétérogène avec certains « points noirs » (carrefours, discontinuités) et un entretien différent selon la sensibilité des gestionnaires.

Le principal frein exprimé par les non-usagers porte sur la perception d'insécurité du vélo alors que l'observatoire de la sécurité indique une forte baisse de l'accidentologie (mêmes taux d'accidents que la marche à pied).

## RECOMMANDATIONS

Six préconisations stratégiques et politiques d'évolution de la politique cyclable ont été proposées, qui tiennent compte du contexte financier contraint des collectivités locales :

- Mettre en place une politique de promotion du vélo offensive et globale
- Développer une offre de « services vélos » performante, dans le cadre de la politique intermodale d'agglomération du PDU
- Renforcer le portage de la politique cyclable de la Métro
- Recentrer les projets d'aménagements cyclables autour de quelques grands objectifs
- Poursuivre et renforcer le positionnement technique de la Métro auprès des autres aménageurs (communes, SMTC, conseil général de l'Isère...)
- Suivre régulièrement les effets de cette politique et l'adapter.

## L'ÉVALUATION, ET APRÈS ?

A partir des résultats de l'évaluation, les élus de la Métro ont défini par délibération de mars 2012 six chantiers :

- mettre en œuvre un plan de communication et de promotion du vélo,
- actualiser le schéma directeur des itinéraires cyclables de la Métro,
- établir un schéma directeur des passerelles et des franchissements modes actifs,
- travailler en collaboration avec les partenaires sur les solutions techniques favorables aux modes actifs,
- créer une délégation aux modes actifs auprès du vice-président délégué aux déplacements,
- développer avec le SMTC un plan d'actions favorisant la complémentarité entre les transports en commun et le vélo.



# SUIVI ÉVALUATIF DE LA PLATEFORME DE MOBILITÉ EMPLOI



Photo © Stéphane Couchet / La Métro

RÉALISATION : GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE (MISSION ÉVALUATION) /  
/ ODENORE / CCAS VILLE DE GRENOBLE / ANNÉES 2011-2012

## SUJET DU SUIVI ÉVALUATIF

Les difficultés d'accès à la mobilité constituent un des freins importants d'accès à l'emploi. Pour répondre à cette problématique, la Métro et le CCAS de la Ville de Grenoble ont proposé la création d'une plate-forme de conseil et d'accompagnement personnalisé en mobilité pour les habitants de l'agglomération en recherche d'emploi. Le Conseil régional Rhône-Alpes, l'État et le fonds FEDER co-financent également ce projet.

La plateforme a pour vocation de proposer une offre de formation élargie allant de l'auto-école à des formations au bon usage des transports en commun ou du deux roues.

La plateforme a été mise en place à titre expérimental pour une période de 2 ans. Son coût de fonctionnement annuel total est de 270 000 euros (dont 30 000 euros de la Métro).

## CONTEXTE ET MOTIFS

La plate-forme a ouvert ses portes en novembre 2010 et l'auto-école sociale en avril 2012. A ce stade, il ne s'agit donc pas d'évaluer les effets mais de se donner les moyens de suivre les effets du projet expérimental que constitue la plate-forme et ce, dès son lancement.

## OBJECTIFS

Le suivi évaluatif a été centré autour de la réponse à quatre questions évaluatives principales :

- le dispositif proposé est-il pertinent ?
- le dispositif est-il cohérent avec l'existant ?
- quelle efficacité et efficience du dispositif ?
- le dispositif est-il efficace et utile socialement ?

### MÉTHODE

La méthode retenue s'est fondée sur un bilan quantitatif réalisé par la plate-forme en lien avec la mission Évaluation de la Métro, une enquête qualitative basée sur la méthode du suivi de cohortes de bénéficiaires (une vingtaine de personnes interrogées individuellement) réalisée par le laboratoire de recherche l'Odenore.

### ENSEIGNEMENTS

En termes quantitatifs, l'objectif a été largement atteint puisque la plate-forme a permis de toucher près de 711 personnes (sur l'année 2010/2011) dont 447 accompagnées (l'objectif était d'atteindre 500 personnes en 2 ans).

Le public bénéficiaire correspond bien au public cible : des personnes en recherche d'insertion socio-professionnelle et ce dans un contexte difficile d'accès au marché du travail. On compte près d'un quart de bénéficiaires du RSA socle, les deux tiers sont des femmes, une moitié venant de Grenoble, l'autre moitié de l'ensemble de l'agglomération. La moitié des personnes ne sont pas de nationalité française. Parmi les personnes de nationalité française, près de la moitié sont nées dans un pays étranger. La plate-forme mobilité emploi est perçue par ses usagers comme un «lieu» et non comme un «guichet».

Ce constat correspond bien à la volonté actuelle de transformation de l'action sociale, qui cherche à passer d'une logique de guichet à une logique de proximité de service. Alors que beaucoup de personnes évitent le Pôle emploi ou les agences d'intérim en trouvant souvent du travail par bouche à oreille, la plate-forme constitue pour la plupart l'occasion d'une relation suivie et plus durable avec un dispositif public institué.

La création de la plate-forme répond à une exigence de centralisation et donc de meilleure visibilité et lisibilité des actions menées sur le territoire en faveur de l'accès à la mobilité.

En sus de l'emploi, le permis (ou la maîtrise de sa mobilité) est la garantie attendue d'une moindre vulnérabilité face à des situations quotidiennes vécues comme des contraintes ou fragilités. La plate-forme a clairement un impact positif pour l'accès à la ville pour tous et contribue également positivement à une meilleure égalité femmes-hommes par rapport à la mobilité.

La plate-forme contribue à sensibiliser, voire orienter les personnes vers d'autres offres de mobilité alternatives à la voiture.

Les enquêtes réalisées auprès des participants à la plate-forme montrent une très nette satisfaction des bénéficiaires par rapport à l'offre proposée.

### RECOMMANDATIONS

Un certain nombre de points faibles ou questionnements ont d'ores et déjà été déposés au fur et à mesure de l'existence de la plate-forme.

Si la plate-forme rencontre indéniablement un franc succès, cette attractivité pose question. A son lancement, peu de critères avaient été définis pour attirer un nombre important de personnes. Néanmoins, au cours de la deuxième année, la part des personnes venues par bouche à oreille a diminué au profit des personnes orientées par un prescripteur.

Si la population couverte correspond prioritairement au public-cible initialement visé (public en insertion socio-professionnelle), il apparaît néanmoins qu'un public beaucoup plus large a été touché, notamment des femmes (en particulier immigrées) en situation d'insertion en premier lieu sociale (s'émanciper notamment d'une dépendance familiale, améliorer sa maîtrise de la langue).

La plate-forme ne correspond pas aux besoins des jeunes ou des personnes uniquement en recherche d'un financement du permis de conduire et plus autonomes.

En terme de résultats sur une meilleure mobilité, un très faible nombre de personnes ayant pour objectif le permis de conduire a obtenu le code ou le permis. L'accès à une meilleure mobilité (hors voiture) s'avère plus complexe à mesurer. Les propositions relatives aux modes doux de type covoiturage ou auto-partage s'avèrent peu adaptées pour les publics concernés.

### L'ÉVALUATION, ET APRÈS ?

Alors que les objectifs de la plate-forme (tels qu'ils avaient été définis dans les appels à projets notamment Etat-Région) étaient largement centrés sur l'insertion socio-professionnelle, au vu des résultats de l'évaluation, ils ont été revus pour cadrer davantage avec les réalités de la plate-forme en se recentrant sur un meilleur accès à la ville pour tous en lien avec la politique Métro d'égalité hommes-femmes.

Un certain nombre d'actions concrètes ont été mises en œuvre afin de répondre aux difficultés rencontrées par les usagers.