



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



Introduction

La mise à l'échelle est un objectif difficile à réaliser pour de nombreux praticiens du développement numérique. Le domaine de la santé mobile, par exemple, a constaté le problème de la « pilotite », l'incapacité de faire passer les initiatives au-delà de la phase du projet pilote [<http://archive.skoll.org/debate/how-do-we-cure-mhealth-pilotitis-critical-lessons-in-reaching-scale/>]. L'échelle peut signifier différentes choses dans différents contextes, mais elle exige l'adoption de l'initiative au-delà de la population pilote et fait souvent appel à l'obtention de fonds ou de partenaires pour étendre l'initiative à de nouvelles communautés ou régions. Différents maîtres d'œuvre peuvent définir l'échelle comme un certain pourcentage de la population ou un certain nombre d'utilisateurs. Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée signifie penser au-delà du projet pilote et faire des choix qui permettront une adoption plus large dans l'avenir, et identifier ce qui est abordable et utilisable par tout un pays ou toute une région, plutôt que pour quelques communautés pilotes. Il vous faudra peut-être évaluer les compromis entre les processus menant au lancement et la mise en œuvre rapides d'un projet pilote à court terme ou des projets pilotes nécessitant plus de temps et de planification mais qui jettent les bases de la mise à l'échelle et économisent du travail et des investissements dans l'avenir. En concevant à l'échelle dès le départ, il sera plus facile d'étendre votre initiative à de nouveaux utilisateurs, marchés, régions ou pays si elle répond aux besoins des utilisateurs et a un impact.

Concepts de base

- **Planifiez et concevez à l'échelle dès le départ.**
- **Élaborez une définition de l'échelle** pour votre initiative.
- **Gardez votre conception simple, flexible et modulaire** pour pouvoir facilement en changer le contenu et l'adapter à d'autres contextes.
- Lors des **choix de technologies**, réfléchissez si elles facilitent ou compliquent la mise à l'échelle.
- **Trouvez aussitôt que possible des partenaires** qui peuvent vous aider à mettre votre outil ou approche à l'échelle.
- **Réfléchissez au modèle de financement**, y compris les



LIGNES DIRECTRICES POUR LE CYCLE DE VIE DU PROJET

Les conseils, recommandations et ressources ci-dessous proviennent de la communauté du développement numérique. Ils vous présentent des options pour appliquer ce principe durant chaque phase du cycle de vie du projet ou du logiciel. Ces lignes directrices ne prétendent pas être exhaustives, mais suggèrent des mesures que vous pouvez prendre pour appliquer ce principe à votre travail. Si vous souhaitez ajouter d'autres conseils, recommandations et ressources, veuillez en faire part à la



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



options génératrices de revenus, les modèles d'entreprise sociale, le coût par utilisateur et les plans financiers pour pérenniser l'initiative.

- **Rassemblez des données et établissez l'impact** avant d'essayer de mettre à l'échelle.
- N'essayez pas de mettre à l'échelle sans avoir **confirmé que votre initiative est appropriée** pour un nouveau contexte et répond à un besoin prioritaire.

Analyse et planification

La planification à l'échelle signifie de prendre des décisions dès le départ qui permettront de mettre l'initiative à l'échelle dans l'avenir. Si votre initiative est mise à l'échelle à terme, la planification permettra une utilisation plus efficace des ressources dans le long terme. Si vous ne commencez pas le projet en ayant à l'esprit l'objectif de la mise à l'échelle, il sera moins probable que votre initiative dépasse le stade du projet pilote.

- **Définissez de manière collaborative ce que signifie l'échelle.** Il existe de nombreuses définitions du concept de l'échelle, assurez-vous donc que les parties prenantes travaillent ensemble en vue du même objectif final. Souhaitez-vous vous étendre dans de nouvelles zones géographiques ou de nouveaux marchés ? Voulez-vous renforcer la couverture dans votre marché actuel et dans la même zone géographique ? Voulez-vous étendre l'outil à différents types d'utilisateurs ? N'oubliez pas que toutes les initiatives ne commencent pas avec une voie bien claire vers la mise à l'échelle, mais qu'il peut tout de même être utile d'exécuter un projet pilote et de tester l'approche.
- **Élaborez une théorie du changement comprenant l'objectif de la mise à l'échelle.** Le processus de théorie du changement vous permet d'évaluer les conditions préalables et les activités nécessaires pour atteindre vos résultats escomptés et objectifs. Il peut également être très utile pour identifier les hypothèses, comme l'infrastructure préexistante. Si la mise à l'échelle est un objectif, votre théorie du changement devrait indiquer comment y arriver.
- **Investissez le temps nécessaire pour planifier un outil pouvant être mis à l'échelle.** En raison de la pression des

communauté à <https://forum.digitalprinciples.org/>.

ANALYSE ET PLANIFICATION CONSEILS ET RESSOURCES

CONSEIL: Incorporez dans vos propositions des plans de mise à l'échelle pour faire savoir que c'est le but ultime de l'initiative. Pour maximiser l'impact et utiliser les ressources efficacement, les bailleurs de fonds et les pays recherchent des initiatives durables et pouvant être mises à l'échelle, bien que les cycles des subventions et mécanismes de financement ne s'alignent généralement pas avec cet objectif.

CONSEIL: Incluez votre vision en ce qui concerne l'impact à long terme et à l'échelle même si la sollicitation de propositions ne la demandait pas. Ceci peut permettre d'entamer une conversation avec les bailleurs de fonds si l'origine des ressources pour les initiatives au-delà du cycle de subvention.

RESSOURCE: An Introduction to Theory of Change, Harvard Family Research Project. <http://www.hfrp.org/evaluation/the-evaluation-exchange/issue-archive/evaluation-methodology/an-introduction-to-theory-of-change>

RESSOURCE: The Journey to Scale: Moving Together Past Digital Health Pilots, PATH. https://www.path.org/publications/files/TS_dhs_journey_to_scale.pdf

RESSOURCE: The Maturity Model, Dimagi. <http://sites.dimagi.com/maturity-model>

RESSOURCE: Publications (e.g., Theory of Change: The Basics and Facilitators Source Book on the Theory of Change Process), Center for Theory of Change. <http://www.theoryofchange.org/library/publications/>



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



CONCEPTION ET ÉLABORATION CONSEILS ET RESSOURCES

baillleurs de fonds ou d'autres désirs de déployer rapidement un projet pilote, il pourrait être tentant de remettre à plus tard, jusqu'au début ou la fin du projet pilote, la conception avec l'utilisateur, la collecte du retour d'information des utilisateurs, et les améliorations, l'analyse de l'écosystème ou la création de partenariats avec des acteurs locaux comme les responsables politiques et les organisations non gouvernementales. Investir du temps maintenant au lieu de plus tard a un effet sur votre budget et sur le calendrier du projet mais fait gagner du temps et de l'argent par la suite, en plus de vous aider à bâtir un meilleur outil. Discutez de ces avantages et inconvénients avec votre bailleur de fonds, et essayez d'obtenir son appui pour effectuer davantage de travail avant le lancement d'un projet pilote.

CONSEIL: En faisant le lien entre l'initiative et les objectifs de développement durable des Nations Unies et leurs cibles, on peut montrer comment l'initiative s'aligne sur les priorités de développement nationales et mondiales et peut intéresser les partenaires potentiels.

RESSOURCE: Scaling Mobile for Development, GSMA Intelligence.
<https://www.gsmaintelligence.com/research/?file=130828-scaling-mobile.pdf&download>

RESSOURCE: Designing Systems at Scale, Rotman Magazine.
http://5a5f89b8e10a225a44ac-ccbed124c38c4f7a3066210c073e7d55.r9.cf1.rackcdn.com/files/pdfs/news/Rotman_SAS_IDEO_Winter09.pdf

RESSOURCE: When and How to Develop an Impact-Oriented Monitoring and Evaluation System, Methods Lab.
<http://www.betterevaluation.org/sites/default/files/impact-oriented%20monitoring%20and%20evaluation%20system.pdf>

- **Évaluer si les facteurs favorables nécessaires à la mise à l'échelle de votre outil sont en place, et, si ce n'est pas le cas, comment vous pouvez y arriver durant le cycle de vie du projet.** Les facteurs suivants sont décrits à titre d'exemple dans un livre blanc intitulé The Journey to Scale, publié par PATH [https://www.path.org/publications/files/TS_dhs_journey_to_scale.pdf]:
 - Un bon motif d'action, comme un besoin urgent.
 - Les bons dirigeants : des personnes avec la vision et les ressources nécessaires.
 - La bonne solution : un produit efficace et un modèle économique viable.
 - La bonne approche : des politiques, réglementations et normes favorables et une gestion de programme efficace.
 - Les bonnes capacités : les capacités humaines.
- **Demandez conseil aux personnes qui travaillent déjà à grande échelle.** Consultez les communautés au sujet des pratiques, des entreprises, des autorités publiques et des organisations travaillant dans votre région ou secteur, et tirez les leçons de leurs expériences [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-9-collaborer>].
- **Bâissez votre outil à partir de technologies, systèmes ou plateformes existant déjà, sauf s'il y a une raison bien claire pour laquelle un nouvel outil est nécessaire.** Par exemple, un projet pilote de mHero a été lancé au Liberia en novembre 2014 pendant la crise de l'Ebola. Il a relié des systèmes



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



nationaux déjà en place et utilisé les normes communes de l'architecture Open Health Information Exchange (OpenHIE) [<http://digitalprinciples.org/resource/openhie-normes-ouvertes-des-systemes-dinformation-de-sante-pour-le-renforcement-des-communautes>] pour appuyer les communications rapides. Suite à son succès, le Liberia et la Guinée ont institutionnalisé mHero en l'incorporant dans leurs plans stratégiques nationaux pour les systèmes d'information de santé. Veuillez noter que certaines communautés partagent et réutilisent plus volontiers que d'autres. Dans certains contextes, il faut parfois plus de temps pour étudier ce qui peut être réutilisé [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>] [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-6-utiliser-des-normes-donnees-sources-et-innovations-ouvertes>]

Conception et élaboration

Lorsque vous concevez et développez votre outil, gardez à l'esprit vos objectifs de mise à l'échelle, et utilisez les informations obtenues grâce à la recherche pendant la phase de planification pour orienter votre conception. Durant la mise en œuvre, il se peut que vous constatiez que votre conception originale de l'outil entrave la mise à l'échelle. Faites preuve de flexibilité, et réévaluez et modifiez la conception de votre outil et vos plans de mise à l'échelle au fur et à mesure que vous rencontrez des difficultés durant la mise en œuvre ou que vous découvrez de nouvelles informations au sujet de vos utilisateurs et de l'écosystème grâce à vos activités de surveillance.

- **Lorsque vous faites des choix technologiques, réfléchissez à leur impact sur votre capacité à passer à grande échelle dans l'avenir.** À l'aide de la définition de l'échelle, de votre initiative, recherchez des choix technologiques qui faciliteront le passage à l'échelle. Par exemple, si vous prévoyez la mise à l'échelle pour d'autres publics qui parlent différentes langues, sélectionnez ou concevez un outil qui prend en charge de multiples langues. Si vous prévoyez de mettre à l'échelle dans des régions à faibles capacités de réseau, envisagez un outil pouvant travailler hors ligne. Les préférences culturelles des utilisateurs, qui seront prises en compte si vous effectuez la conception avec les utilisateurs, sont rarement compatibles à la conception à l'échelle. Utiliser des outils ou systèmes faciles à personnaliser avec de

“Au cours des dernières années, nous avons constaté une évolution de l'écosystème [mHealth]. Nous avons commencé dans une phase de prolifération discordante, ce qui a amené beaucoup de gens à se demander si [les pilotes] étaient tout simplement exagérés ou s'il y avait vraiment un chemin à l'échelle. Après une période de plus grand examen et de volonté de partager, nous entrons maintenant dans une phase d'intégration et d'échelle plus grande.”

ALAIN LABRIQUE

Université Johns Hopkins



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



nombreuses options de configuration options peut beaucoup faciliter l'adaptation à de nouvelles régions ou contextes. Prévoyez de devoir modifier le contenu. Par exemple, vous pouvez concevoir vos structures de données, images et icônes de façon à pouvoir les modifier facilement pour la mise à l'échelle dans un contexte différent [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>].

- **Gardez votre conception simple, flexible et modulaire pour pouvoir facilement en changer le contenu et l'adapter à d'autres contextes.** Votre conception peut s'adapter à différents contextes à l'aide de modules qui peuvent être utilisés indépendamment ou ensembles et peuvent être modifiés ultérieurement. Par exemple, le logiciel à code source ouvert pour les dossiers médicaux électroniques OpenMRS est constitué d'une série de modules qui peuvent être utilisés individuellement [<http://openmrs.org/>]. Cette conception modulaire permet aux pays de n'adopter que les composants du logiciel pertinents pour leur système de santé.
- **Déterminez les étapes et processus qui aideront à planifier la mise à l'échelle.** Par exemple, si vous définissez l'échelle pendant la phase de planification comme l'expansion à une nouvelle région, les mesures pendant la mise en œuvre pourraient comprendre l'identification de partenaires dans cette région ou une analyse de contexte pour étudier en quoi la région est différente de celle du projet pilote. Si l'échelle signifie aller au-delà des primo adoptants, comme les citadins ou les hommes, réfléchissez à la façon dont vous commercialiserez l'outil ou le rendrez accessibles aux populations plus difficiles à atteindre.
- **Planifiez comment votre initiative répondra aux besoins de renforcement des capacités pour pouvoir atteindre l'échelle et l'institutionnalisation de l'outil dans les systèmes locaux.** Si vos plans de mise à l'échelle prévoient l'adoption et l'appui d gouvernement local, vous devez tenir compte de la formation requise pour que les parties prenantes locales puissent appuyer le déploiement et la mise en œuvre. N'oubliez pas de préparer des documents pour le renforcement des capacités et la formation, et des approches pouvant facilement s'adapter aux contextes et aux régions en dehors de celle du projet pilote [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et->

DÉPLOIEMENT ET MISE EN ŒUVRE CONSEILS ET RESSOURCES

RESSOURCE: The MAPS Toolkit: mHealth Assessment and Planning for Scale, World Health Organization. <http://www.who.int/reproductivehealth/topics/mhealth/maps-toolkit/en/>

RESSOURCE: Sustainable Financing for Mobile Health (mHealth): Options and Opportunities for mHealth Financial Models in Low and Middle-Income Countries, mHealth Alliance and Vital Wave Consulting. <http://digitalprinciples.org/wp-content/uploads/2015/12/Sustainable-Financing-mHealth.pdf>

RESSOURCE: The Pathway to Supply Chain Sustainability: A Planning Tool for Scaling & Institutionalizing Innovations Within Public Sector Supply Chains, John Snow Inc./SC4CCM. http://ccmcentral.com/wp-content/uploads/2014/04/Pathway-to-SC-Sustainability-Planning-Tool_SC4CCM_2012.pdf

RESSOURCE: Creating Scalable, Engaging Mobile Solutions for Agriculture: A Study of Six Content Services in the mNutrition Initiative Portfolio, GSMA. <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/magri/creating-scalable-mobile-solutions#report>



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



SUIVI ET ÉVALUATION
INTERSECTORIELS

CONSEILS ET RESSOURCES

RESSOURCE: Table for Scaling Electronic Payments Within Your Organization, USAID and NetHope. http://solutionscenter.nethope.org/assets/collaterals/Step_10_Stability_for_Scale_Checklist_Final.docx.

RESSOURCE: Livelihoods in the Philippines: Impact Evaluation of the Project 'Scaling up Sustainable Livelihoods in Mindanao,' Oxfam International. <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/er-livelihoods-philippines-effectiveness-review-301115-en.pdf>.

RESSOURCE: Introduction aux Évaluations. <https://www.povertyactionlab.org/fr/research-resources/introduction>.

RESSOURCE: Monitoring and Evaluating Digital Health Interventions: A Practical Guide to Conducting Research and Assessment, World Health Organization. <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/252183/1/9789241511766-eng.pdf>.

améliorer].

- **Faites participer des personnes qui peuvent vous donner des commentaires sur ce qui est nécessaire pour mettre l'initiative à l'échelle.** Votre définition de l'échelle déterminera qui vous devez rencontrer, y compris des hauts fonctionnaires ou des entreprises qui ont mis à l'échelle des outils similaires, ou essayé de le faire. Commencez à rencontrer ces groupes dès que possible pour vous assurer que vous vous dirigez dans la bonne direction et de ne pas prendre de décisions qui entravent la mise à l'échelle ultérieurement [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-9-collaborer>].
- **Identifiez des partenaires potentiels qui peuvent vous aider à passer à l'échelle.** Pensez aux organisations de la société civile, multilatérales ou du secteur public ou privé, ainsi que les organisations de donateurs également intéressées à voir votre utilisé à l'échelle dans d'autres pays ou contextes. Identifiez des lacunes dans les ressources, les capacités ou les informations que des partenaires pourraient vous aider à combler, y compris les connaissances locales au sujet des marchés et des parties prenantes. Veillez également à prouver aux partenaires que la relation est à leur avantage. MAPS Toolkit [<http://www.who.int/reproductivehealth/topics/mhealth/maps-toolkit/en/>] contient un chapitre sur les partenariats avec une auto-évaluation et d'autre ressources.
- **Concevez votre approche de façon à pouvoir mesurer l'impact.** Pour justifier la mise à l'échelle, vous devrez prouver que votre outil a eu un impact positif. Programmez et prévoyez un budget pour collecter les données de base, à mi-parcours et finales ainsi que pour vos méthodes d'évaluation.

Déploiement et mise en oeuvre

Une fois que l'outil est mis en œuvre, vous commencerez à avoir des données que vous pourrez utiliser pour prendre décisions au sujet de la valeur et de la possibilité de mise à l'échelle. Grâce aux activités de surveillance menées pendant la mise en œuvre, vous découvrirez peut-être que des difficultés rencontrées par les utilisateurs ou un faible taux d'adoption pourraient signaler que l'outil, tel que conçu, ne pourrait probablement pas être mis à l'échelle. Prévoyez du temps pendant la mise en œuvre pour recueillir les commentaires des utilisateurs et modifier votre



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



outil ou votre initiative comme nécessaire pour faciliter la mise à l'échelle. Votre plan de mise en œuvre devrait également prévoir du temps et des ressources pour la sensibilisation et les mesures nécessaires de préparation à la mise à l'échelle. Ceci pourrait comprendre commencer à rechercher des sources de financement supplémentaire ou à établir de nouveaux partenariats.

- **Effectuez une auto-évaluation de votre initiative ou de votre outil avant de décider de passer à grande échelle.** Le MAPS Toolkit [<http://www.who.int/reproductivehealth/topics/mhealth/maps-toolkit/en/>] contient des questionnaires détaillés d'auto-évaluation et un mécanisme de notation pouvant être adapté au-delà du secteur de la santé.
- **Rencontrez des utilisateurs dans l'écosystème dans lequel vous souhaitez reproduire l'initiative.** Discutez de leurs priorités et demandez-leur s'ils pensent que l'initiative a du sens dans leur contexte. N'essayez pas de mettre à l'échelle sans comprendre le nouvel écosystème et sans travailler avec les nouveaux utilisateurs [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-1-concevoir-avec-lutilisateur>] [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>].
- **Examinez votre outil pour identifier les composants qui peuvent être mis à l'échelle et ceux qui doivent être adaptés** [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-7-reutiliser-et-ameliorer>]. >>. Il se peut que certains aspects de votre déploiement ne soient faisables que pour une initiative de petite échelle. Par exemple, si votre initiative comprenait une mobilisation en personne pour encourager l'adoption ou pour une formation directe, vous devriez peut-être examiner si ces activités peuvent se faire à grande échelle et plus efficacement à l'aide d'outils comme la radio ou un logiciel d'apprentissage en ligne <lien vers Comment choisir les outils numériques en appui à la formation et au renforcement des capacités>>. Il vous faudra peut-être également prévoir comment un utilisateur dans la communauté pourrait prendre en charge des fonctions actuellement exercées par des membres du personnel, comme la mise à jour du logiciel ou l'assistance aux utilisateurs qui ont des questions.
- **Identifiez les risques présentés par la mise à l'échelle et préparez des plans d'atténuation de ces risques.** Avec la mise à l'échelle, de nouveaux risques pourraient apparaître.

Selon les facteurs écosystémiques tels que l'infrastructure, les politiques et les règlements du gouvernement, ainsi que les outils et systèmes existants; une solution utilisée à l'échelle dans un endroit peut ne pas évoluer dans un autre.



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



Les nouveaux utilisateurs pourraient adopter l'outil plus rapidement que prévu, et dépasser sa capacité, ou un changement rapide dans l'environnement technologique peut soudainement rendre votre outil obsolète. Remplissez une grille d'évaluation des risques pour identifier les risques internes et externes [<http://www.tools4dev.org/resources/risk-assessment-template/>]. Pour chaque risque, estimez la probabilité qu'il se produise et la gravité de son impact (par exemple, élevé, moyen ou faible), et réfléchissez aux mesures que vous pouvez prendre pour minimiser ce risque.

- **Identifiez les ressources nécessaires pour maintenir l'outil à cette échelle.** Étudiez tout d'abord si vous pouvez adapter votre outil sans avoir recours à ces ressources, y compris les personnes, les fonds, la technologie et les capacités institutionnelles. Si vous concluez que vous avez besoin de ces ressources, préparez un plan pour les renforcer tout au long de l'initiative. Les processus opérationnels, budgets et flux de travail changeront, l'équipement et l'infrastructure de communication devront peut-être être renforcés, et vous devrez peut-être trouver, recruter et éventuellement former de nouveaux employés [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-4-batir-pour-la-durabilite>] [<http://digitalprinciples.org/resource/comment-calculer-le-cout-total-du-cycle-de-vie-des-solutions-logicielles-dentreprise>].

Une façon rigoureuse de mesurer l'efficacité d'une solution consiste à mettre en place des groupes de traitement et de contrôle randomisés et à mesurer les différences entre les deux dans le temps.

Suivi et évaluation intersectoriels

Surveillez l'impact de vos initiatives lorsque vous envisagez de les mettre à l'échelle. Si l'adoption de votre outil est plus faible que souhaitée ou s'il n'obtient pas les résultats escomptés pendant la phase pilote, vous pourriez décider de modifier sa conception avant d'essayer de le mettre à l'échelle ou conclure que cela ne vaut pas la peine d'essayer. Lorsque vous rassemblez des informations sur l'utilisation, vous pouvez également changer votre définition de l'échelle pour votre outil et cibler un nombre plus petit ou grand d'utilisateurs.

- **Identifiez des indicateurs tout au long des étapes décrites dans la théorie du changement** pour évaluer si la conception de votre programme est correcte. Demandez-vous si la théorie du changement utilisée dans le contexte donné était correcte et



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



si les résultats escomptés ont été atteints. Si la réponse à ces questions est non, réfléchissez aux corrections à apporter à la conception du programme pour pouvoir réaliser les résultats escomptés.

- **Identifiez des indicateurs mesurant les résultats à court terme et à long terme.** Les données de ces indicateurs et l'effet ultime escompté vous aideront à décider s'il est approprié de passer à l'échelle. Évaluez également si ces indicateurs s'appliqueraient également à la mise à l'échelle de cet outil dans un autre pays ou contexte [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-5-etre-guide-par-les-donnees>].
- **Préparez un plan de suivi et d'évaluation s'appliquant à l'échelle.** Tout comme vous devez faire attention à ce que votre outil ou système puisse passer à l'échelle, vous devez examiner si et comment l'approche et les processus de suivi et évaluation peuvent être utilisés à grande échelle.
- **Rassemblez des données qualitatives et quantitatives sur l'utilisation.** Les données quantitatives vous permettent de comprendre combien de personnes ont utilisé votre outil et à quelle fréquence. Les données qualitatives vous aident à mieux comprendre pourquoi les utilisateurs n'ont pas utilisé l'outil ou l'ont utilisé plus ou moins que prévu à l'origine. Utilisez ces informations pour apporter des améliorations à votre outil ou pour décider qu'il ne faut pas mettre votre outil à l'échelle. Si l'utilisation est plus importante que prévu, il vous faudra peut-être augmenter la capacité de votre outil ou identifier davantage de ressources pour pouvoir prendre en charge les utilisateurs additionnels [<http://www.cgap.org/blog/replication-limits-m-pesa-latin-america>].
- **Évaluez comment l'écosystème peut influencer, ou a influencé, la capacité de mettre à l'échelle.** En raison de facteurs de l'écosystème comme l'infrastructure, les politiques et réglementations gouvernementales, et les outils et systèmes existants, un outil pouvant être mis à l'échelle dans un endroit pourrait ne pas l'être dans un autre. Un exemple en est l'argent mobile. Au Kenya, M-Pesa est rapidement passé à grande échelle et a eu un impact positif important sur l'inclusion financière. En Afrique du Sud et en Amérique latine, l'argent mobile n'a pas été adopté dans la même mesure, en raison de facteurs contextuels locaux et de comportements bien ancrés des consommateurs.
- **Calculez le coût par utilisateur et déterminez le rapport coût-efficacité.** Le coût par utilisateur peut être une mesure utile pour



Principe: Concevoir à l'échelle ou pour une adoption généralisée



déterminer si la mise à l'échelle d'un outil est faisable. Le coût final peut indiquer que votre outil serait moins coûteux que d'autres approches utilisées actuellement. Pour le calcul du coût par utilisateur, n'oubliez pas que les coûts pour les solutions à grande échelle peuvent être différents de ceux des projets pilotes. Si vous travaillez avec des partenaires gouvernementaux pour mettre la solution à l'échelle, tenez compte de leurs contraintes budgétaires qui pourraient imposer des limites au coût total par utilisateur. Par exemple, les financements alloués à l'éducation peuvent préciser la dépense maximum par élève.

- **Envisagez d'utiliser une méthodologie d'évaluation de l'impact.** Lorsque vous investissez des ressources pour la mise à l'échelle d'un outil, vous devez être certain qu'il a réellement eu un impact. La conception de l'évaluation peut être expérimentale ou quasi-expérimentale, en fonction de votre budget, de votre expertise, du moment et des priorités. Une façon rigoureuse de mesurer l'efficacité d'un outil ou d'une approche, consiste à établir des groupes de traitement et des groupes témoins randomisés, et de mesurer les différences entre les deux au fil du temps. Si les résultats du groupe de traitement (le groupe d'utilisateurs de votre outil) sont meilleurs que ceux du groupe témoin, les données peuvent justifier aux bailleurs de fonds ou aux autres parties prenantes la mise à l'échelle de l'outil. La préparation d'un essai contrôlé randomisé doit commencer dès le lancement du projet pilote et fait appel à un financement important parce qu'il nécessite en général plus de temps et de ressources que les autres méthodes d'évaluation de l'impact.