



ACTION COEUR DE VILLE

Kit évaluation du programme Action coeur de ville

Guide des méthodes d'enquête et indicateurs pour l'évaluation locale





Guide des méthodes d'enquête et indicateurs pour l'évaluation Action Cœur de Ville

Les objectifs et indicateurs sont des exemples pouvant être repris dans l'élaboration d'un référentiel d'évaluation. Ils doivent impérativement être adaptés aux questions évaluatives déterminées en amont. Ils doivent également être ajustés selon les sources de données disponibles.

Les méthodes d'enquête

Chaque méthode d'enquête présente des avantages et des inconvénients, dont le temps nécessaire pour mener à bien chaque type d'enquête, la disponibilité des données ou des enquêtés, les moyens à disposition pour réaliser les enquêtes, etc.

Le choix de la méthode d'enquête se portera donc sur ce qui sera jugé le plus pertinent en fonction du contexte dans lequel s'inscrit l'évaluation.

En revanche, il est recommandé de mettre en place au moins 2 types d'enquête par question évaluative, voire par critère d'évaluation, afin de croiser les sources d'informations et pouvoir objectiver les résultats.

Dans le cas de l'évaluation du programme Action cœur de ville, qui est un programme transversal et mobilisant un grand nombre d'acteurs pour la réalisation des projets, le croisement de différentes méthodes d'enquête apparaît particulièrement pertinent. Croiser les informations permettra d'établir un faisceau d'indices permettant de répondre aux questions évaluatives.

Ainsi, il n'existe pas de méthode d'enquête ni d'indicateur parfaits. Croiser les méthodes et les indicateurs, afin de constituer des bouquets d'indicateurs sur une thématique donnée, peut être un moyen de construire des résultats évaluatifs plus sûrs et qualitatifs.

L'analyse documentaire	
Permet d'identifier des éléments facilitant la compréhension et la réalisation du contexte communale, l'évolution des besoins, l'état des lieux, le bilan et d'apporter des sources d'information pour la réalisation du benchmark.	
Exemples de matériel d'enquête	Guide du programme Action Cœur de Ville Convention-cadre ACV / Avenant à la convention-cadre ACV Rapports d'études locales, de diagnostics territoriaux Eventuelles évaluations sur des projets antérieurs Pour aller plus loin, consulter le document « Référentiel des ressources mobilisables » du kit évaluation ACV.



Avantages

- Permet d'identifier en amont les points essentiels, récurrents ou manquants dans une politique
- Outil de collecte simple
- Mettre en perspective plusieurs politiques passées ou en cours

Limites

- L'usage et l'interprétation des informations extraites sont à contextualiser
- Cette étape peut se révéler chronophage au détriment d'autres outils de collecte
- Nécessite l'existence de ressources documentaires suffisantes et de qualité
- Les acteurs qui réalisent ces documents peuvent entraîner des biais (par exemple, biais de sélection) dans le processus évaluatif. Attention à ne pas omettre, volontairement ou par inadvertance, certains documents.

L'enquête par questionnaire

Le rapport d'analyse d'un questionnaire permet notamment de recueillir des éléments exhaustifs sur les besoins, pratiques et comportements des bénéficiaires du programme ACV.

Ce type d'enquête permet de croiser des éléments pour en tirer des explications ou des tendances globales.

Exemples de matériau d'enquête

Questionnaire auprès des habitants de la commune voire de l'EPCI (via différents canaux de diffusion: site de la mairie, réseaux sociaux, marchés, etc)
Questionnaire auprès des commerçants

Avantages

- Permet d'identifier et de généraliser des tendances
- Permet de construire des indicateurs de suivi en cas d'absence d'information
- Information cadrée et quantifiée qui permet la création de typologies
- En cas de répétitions de l'enquête, permet de mesurer des évolutions dans le temps

Limites

- La compréhension des phénomènes peut être limitée si l'enquête constitue l'unique source d'information collectée
- Les réponses sont à contextualisées avec la période d'administration du questionnaire
- Attention à bien respecter certaines règles de représentativité pour pouvoir affirmer des constats robustes
- Attention à ce que le mode d'administration et l'échantillon choisis ne biaisent pas les résultats

L'enquête par entretien

L'entretien est une technique de recueil d'informations qualitatives permettant de rassembler des faits et opinions des personnes interrogées sur un sujet donné. Il vise à obtenir leurs opinions, favorables ou défavorables, des différents acteurs du programme ACV afin d'avoir une vision globale pour évaluer les changements.

Plusieurs types d'entretiens sont possibles.

La direction de programme Action cœur de ville recommande d'utiliser l'une des trois modalités d'entretien suivantes :

- **L'entretien directif**: à mi-chemin entre l'approche qualitative et quantitative, cette approche s'apparente à un questionnaire posé à l'oral, avec des questions nécessitant des réponses courtes ou fermées.
Durée recommandée : 45 minutes.
- **L'entretien semi-directif**: le thème de l'échange est défini au préalable (par exemple en préparant une liste de questions ouvertes) mais le fil de la conversation est naturel. En fin d'entretien, la liste de questions préparée en amont permet de vérifier que tous les sujets ont été abordés et éventuellement compléter le contenu de l'entretien. Les entretiens semi-directifs permettent à celui qui les conduit de s'adapter pour éclairer ou préciser d'éventuelles réponses faites par les personnes interrogées.
Durée recommandée : entre 1h et 1h30.
- **L'entretien collectif**: si les entretiens sont souvent individuels, il est possible de les réaliser avec plusieurs personnes à la fois, afin de gagner du temps et susciter des réactions et débats divers au cours des échanges. Les interrogés peuvent compléter et préciser les réponses des autres participants. **Attention** cependant à s'assurer de la juste distribution de la parole entre les participants.
Durée recommandée : au moins 1h30 (afin que chaque participant puisse s'exprimer).

Pour que les informations obtenues grâce à ces outils d'enquêtes qualitatives soient de bonne qualité, attention à bien s'assurer de :

- **la représentativité des personnes interrogées.**
- **ne pas influencer les enquêtés vers certaines opinions:** lorsqu'on mène un entretien, il s'agit d'orienter la conversation vers les questions et thématiques qui sont l'objet de l'échange, mais pas d'orienter les propos. Les relances ou les questions posées ne doivent pas être biaisées, et doivent être suffisamment ouvertes pour que les interlocuteurs se sentent libres de s'exprimer.



- **prendre en compte l'auto-censure**: dans toute méthode de recueil d'avis ou d'opinion, la façon dont les questions sont posées, ainsi que le contexte dans lequel elles sont posées, peut induire des effets d'exclusion volontaire de la part de personnes se jugeant non compétentes ou légitimes pour participer à un échange sur une thématique donnée. Pour limiter l'apparition de cet effet, il faut veiller à ne pas utiliser trop de termes techniques qui pourraient ne pas être connus du public-cible, et à créer un cadre d'échange où les interlocuteurs n'ont pas le sentiment d'être jugés sur leurs propos.
- **(pour les entretiens collectifs) répartir le temps de parole équitablement**: dans le cadre d'échanges avec plusieurs interlocuteurs, il est essentiel d'entendre la majorité des personnes sur les différentes thématiques abordées, sans quoi les conclusions des échanges seront biaisées par la sur-représentation de l'avis de certaines personnes.

En amont de l'entretien, attention à bien informer l'enquêté du contexte et de l'objectif de l'entretien, sa durée, les règles d'anonymat ainsi que le mode d'enregistrement utilisé et les conditions de restitution.

Exemples de publics à enquêter

- Élus : Savoir de quelle manière le programme a joué un rôle dans la revitalisation du centre-ville, de quelle manière il est intégré à d'autres politiques de ville et comment les besoins et ressources des territoires sont pris en compte.
- Agents de la collectivité : comprendre la conception des projets ACV, le processus de mise en œuvre et la coordination entre les différents services.
- Partenaires associés au programme: analyser la vision extérieure des partenaires ayant contribué à l'élaboration, la mise en œuvre des projets, les difficultés rencontrées.

Avantages

- Recueillir des informations approfondies sur les valeurs, les faits et comportements des enquêtés.
- Préciser, compléter et étayer des éléments recueillis préalablement dans le cadre de l'analyse de questionnaires ou d'indicateurs quantitatifs.
- Garantir une bonne adéquation de l'étude aux réalités de terrain.
- Croiser et comparer les entretiens.

Pour les entretiens collectifs :

- Permet d'obtenir une quantité importante d'informations en un temps réduit.

Limites

- Nécessite du temps et des compétences particulières pour concevoir, conduire et interpréter un entretien.
- Des précautions sont à prendre sur la réalisation de la trame et sur la conduite de l'entretien (maîtrise des biais).
- Nécessite du temps pour l'analyse des réponses des enquêtés.

Pour les entretiens collectifs :



- Nécessite des capacités d'animation afin de créer une dynamique de groupe dans un climat d'écoute et bienveillant.
- Difficultés logistiques en termes de disponibilités et de concordance des calendriers entre les participants.

Les indicateurs quantitatifs

La construction d'indicateurs a pour but de suivre le déploiement des projets ACV et d'en établir un bilan, les résultats voire les impacts. Le suivi des indicateurs permet aussi de redéfinir les besoins liés aux projets, si nécessaire.

Exemples de matériel d'enquête

Reporting financier
Résultats d'études locales quantitatives
Données publiques : INSEE, Ministères, Observatoire des territoires, réseaux consulaires, Cerema (voir plus bas « liste des indicateurs »)
Données privées disponibles sur le marché
Toutes autres données quantitatives accessibles

Avantages

- Permet d'identifier des éléments quantitatifs, ce sont ces informations qui vont permettre de compléter les indicateurs, notamment ceux de suivi.
- Permet d'extraire de l'information simple et compréhensible par tous.
- Établir des comparaisons et des évolutions quantitatives dans le temps.

Limites

- Outil de collecte qui peut s'avérer complexe à mettre en œuvre.
- Il faut qu'il existe des systèmes de suivi suffisants et de qualités.
Une donnée quantitative extraite de l'analyse peut amener à une réduction de la réalité sociale. Il est presque toujours nécessaire de la croiser avec des informations qualitatives.

Les indicateurs quantitatifs mobilisables

Un indicateur est un outil d'évaluation qui apporte une information sur un élément mesurable, et qui permet d'observer une tendance, une évolution ou simplement établir un état des lieux d'une situation.

Un premier écueil à éviter est de penser que les indicateurs, parce que chiffrés, sont plus objectifs que d'autres types d'outils. Les indicateurs reposent sur un choix de données, qui elles-mêmes sont collectées selon certaines méthodes, choisies au détriment d'autres : toute statistique est construite à partir de choix méthodologiques.

Vous pouvez partir des indicateurs retenus au titre du suivi des fiches actions. Également, vous trouverez ci-dessous un ensemble d'indicateurs à mobiliser selon le thème des projets évalués. **Cette liste n'est pas exhaustive**, mais elle recense une majeure partie des indicateurs facilement accessibles et lisibles, à échelle communale, et dont les données sont fiables et à jour.

D'autres indicateurs sont également disponibles sur le [site de cartographie interactive de l'Observatoire des Territoires](#) ou sur [datagouv.fr](#).

Par ailleurs, si cela vous apparaît pertinent, vous pouvez aussi vous appuyer sur les indicateurs recensés au titre du Contrat pour la réussite de la transition écologique (CRTE) dont votre collectivité dépend.

Données et indicateurs de contexte local

L'Insee actualise chaque année un « [Dossier complet](#) » qui recense un ensemble de données et d'indicateurs pour les communes. Les données peuvent notamment être utilisées afin d'appuyer votre évaluation avec un état des lieux au lancement du programme ACV et un état des lieux en cours de réalisation du programme.

Axe 1: De la réhabilitation à la restructuration : vers une offre attractive de l'habitat en centre-ville

Les indicateurs proposés ci-dessous peuvent vous permettre de répondre aux critères d'évaluation tels que :

- L'offre de logements est diversifiée
- L'offre de logement est plus nombreuse
- Le nombre de logements insalubres est réduit
- La performance énergétique des logements est améliorée
- Les nouveaux logements sont dans une logique d'économie foncière, en réhabilitation de l'ancien
- La vacance de logement a diminué
- Le prix des logements en centre-ville progressent

Pour aller plus loin, vous pouvez également explorer les données disponibles sur les sites suivants :

1. [GoRénove](#)
2. [DVF](#)

Indicateur	Source
Taux de vacance de logements (notamment, taux de vacance structurelle)	LOVAC/Zéro Logement Vacant
Nombre de logements indignes ou indécents	Ministère de la cohésion des territoires

Nombre de logements démolis	Services municipaux
Nombre de logements réhabilités par Action Logement	Action Logement
Nombre de logements subventionnés par l'Anah	Anah
Utilisation des aides aux travaux proposées par l'Anah	Anah / DREAL / DDT
Evolution des types de logements	Insee – Logements et résidences principales
Evolution du nombre de transactions immobilières	Les Fichiers fonciers, données foncières pour l'aménagement Datafoncier
Evolution du nombre de logements sociaux et de leurs caractéristiques (notamment étiquettes énergétiques)	Répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux (RPLS)
Evolution de la thermosensibilité des logements	Open Data d'Enedis
Evolution du volume des ventes selon l'étiquette énergétique	CNS (Conseil supérieur du Notariat) / Zéro Logement Vacant

Axe 2 : Favoriser un développement économique et commercial équilibré

Les indicateurs proposés ci-dessous peuvent vous permettre de répondre aux critères d'évaluation tels que :

- L'offre commerciale est plus importante, attractive, diversifiée, pérenne
- La vacance commerciale est réduite
- Le parcours marchand est bien défini et est lisible par les usagers
- L'installation de nouveaux commerçants est facilitée
- L'adaptation des commerces aux enjeux numériques est facilitée
- Les circuits-courts sont favorisés

Indicateur	Source
Nombre d'évènements économiques et commerciaux	Services municipaux
Taux et évolution de la vacance commerciale	CODATA Voir aussi à ce sujet : [Guide d'autodiagnostic] La vacance de locaux commerciaux dans les villes moyennes françaises ANCT - Agence Nationale de la Cohésion des Territoires
Nombre et typologie des commerces locaux	
Nombre de commerces accompagnés sur la transformation numérique	CCI France ; Banque des Territoires...

Evolution des créations d'entreprises	Insee – Statistiques locales « Entreprises -Démographie et créations des entreprises »
Evolution du taux de chômage dans la zone d'emploi	Insee - Taux de chômage par zone d'emploi
Evolution du nombre d'emplois	INSEE - Estimations annuelles d'emploi

Axe 3 : Développer l'accessibilité, la mobilité et les connexions

Les indicateurs proposés ci-dessous peuvent vous permettre de répondre aux critères d'évaluation tels que :

- La congestion automobile est limitée
- La place de la voiture en centre-ville est plus réduite
- Les offres de stationnement de voiture et de vélos sont adaptées
- Les transports en commun sont développés
- Les modes de déplacement doux sont favorisés
- De nouveaux aménagements cyclables sont créés
- Le centre-ville est davantage piétonnisé

Indicateur	Source
Evolution de la part modale des différents modes de transport (voiture, vélo, etc)	Plan de Déplacement Urbain
Fréquence des transports / heure	Etudes locales ; Cerema
Evolution de la fréquentation des transports en commun	Etudes locales / Cerema
Evolution des distances d'embouteillages	Plan de Déplacement Urbain
Part des ménages ayant au moins une voiture	Insee – Statistiques locales « Territoires, villes et quartiers – Mobilités »
Flux professionnels en voiture des résidents / Flux professionnels en vélo	Insee – Mobilités professionnelles : déplacements domicile-travail
Evolution du nombre de km de voies cyclables	Datagouv.fr : Aménagements cyclables – France métropolitaine

Axe 4 : Mettre en valeur les formes urbaines, l'espace public et le patrimoine

Les indicateurs proposés ci-dessous peuvent vous permettre de répondre aux critères d'évaluation tels que :

- Les bâtiments patrimoniaux sont rénovés / ont pu faire l'objet de réhabilitation
- Des espaces de loisirs sont créés en centre-ville
- L'animation du centre-ville est favorisée
- Le centre-ville est mis en valeur et réhabilité
- Les espaces publics ont été requalifiés et sont accessibles à tous

Indicateur	Source
Nombre et fréquence des animations patrimoniales réalisées	Services municipaux ; Sites & Cités remarquables
Nombre de chantiers en cours ou finalisés	Services municipaux
Typologie des actions d'aménagement	Avenant à la convention-cadre ACV
Typologie des opérations de réhabilitation	Avenant à la convention-cadre ACV
Rédaction de nouveaux documents réglementaires	Services municipaux
Evolution du nombre d'espaces verts parc ou jardin	Services municipaux
Evolution de la capacité des communes en hébergement touristique et fréquentation	Insee - Capacité des communes en hébergement touristique
Evolution de la fréquentation de l'office de tourisme de la ville	Office du tourisme

Axe 5 : Fournir l'accès aux équipements, services publics, à l'offre culturelle et de loisirs

Les indicateurs proposés ci-dessous peuvent vous permettre de répondre aux critères d'évaluation tels que :

- L'offre d'équipements publics augmente et est pérennisée
- L'offre d'équipements publics est plus accessible
- Des services adaptés aux besoins de la population
- De nouveaux lieux culturels et de loisirs existent en centre-ville
- Le service numérique est amélioré
- La performance énergétique des bâtiments publics est améliorée

Indicateur	Source
Fréquentation des équipements culturels, sportifs ou de loisirs	Services municipaux ou opérateurs privés
Fréquence des animations culturelles, sportives et de loisirs	Services municipaux
Nombre de micro-folies	Services municipaux
Installation d'un nouveau cinéma en centre-ville et fréquentation	ADRC
Création de pôles de santé	Services municipaux
Densité de l'offre de santé par professionnel	Observatoire des territoires – Cartographie interactive « Équipements et services – Santé »
Création de pôles culturels	Services municipaux
Evolution du taux d'équipements socio-culturels pour 10 000 habitants	Observatoire des territoires – Carte interactive « Équipements – Services – Loisirs/culture/sports »
Evolution du taux d'équipements publics implantés en centre-ville	Insee - Base permanente des équipements
Taux d'équipement sportif pour 10 000 habitants	Ministère des Sports, de la Jeunesse et de la vie associative - Portrait de territoire
Taux d'équipements sportifs structurants	Ministère des Sports, de la Jeunesse et de la vie associative - Portrait de territoire
Accessibilité PMR des aires de jeux	Ministère des Sports, de la Jeunesse et de la vie associative - Portrait de territoire
Taux communal de logements éligibles à la fibre	Arcep – « Carte fibre »
Nombre de structures France Travail et France Services	Observatoire des Territoires – « Équipements – Services – Commerces et services du quotidien »
Temps d'accès moyen à la France services la plus proche via le réseau routier	Observatoire des Territoires – « Équipements – Services – Commerces et services du quotidien »
Temps d'accès à pied aux équipements	Insee - Base permanente des équipements

Indicateur d'Accessibilité potentielle localisée (APL)	DREES - data
--	------------------------------

Fil rouge des projets : Transition écologique

Les indicateurs ci-dessous peuvent compléter les indicateurs proposés précédemment.

Indicateur	Source
Typologie des projets de mobilité douce / propre	Cerema, services municipaux
Typologie des projets de requalification des espaces publics	Avenant à la convention-cadre ACV
Coordination des projets ACV avec les politiques publiques relatives à la transition écologique (CTE ; Label EcoQuartier)	Services municipaux
Evolution du nombre d'hectares ou de pourcentage de surface artificialisés	Part de la surface artificialisée L'Observatoire des Territoires
Consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers (ENAF)	Consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers