



Evaluer un projet de territoire Petites villes de demain

REFERENTIEL DES OUTILS ET DES INDICATEURS

**DU KIT EVALUATION
PETITES VILLES DE DEMAIN**





Référentiel des outils et indicateurs pour l'évaluation PVD

Ce document présente les différents outils, méthodes et indicateurs disponibles pour réaliser une évaluation.

Dans l'absolu, il n'existe pas de meilleur outil d'évaluation : selon les situations, ceux-ci sont plus ou moins pertinents. En général, les méthodes utilisées sont surtout complémentaires, chacune ayant des apports intéressants et uniques à l'évaluation. Il est recommandé de croiser les différents outils mobilisables, pour une vision évaluative complète.

Recueillir des retours d'expériences : les méthodes qualitatives

Les méthodes qualitatives permettent d'évaluer des thématiques peu ou difficilement quantifiables, et dont les informations s'obtiennent au cours d'échanges – de divers types – avec les populations interrogées. L'intérêt de cette approche est qu'elle permet d'obtenir des avis, des retours d'expérience et des récits de première main, dans un cadre d'échange ouvert.

Plusieurs outils d'enquête qualitative peuvent nourrir l'évaluation locale :

- **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.
- **L'entretien non (ou 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.
- **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.

Pour que les informations obtenues grâce à ces outils d'enquêtes qualitatives soient de bonne qualité, attention à ne pas tomber dans les écueils suivants :

- **la représentativité des personnes interrogées** : pour obtenir un ensemble cohérent d'entretiens, il est nécessaire de faire attention à ce que l'ensemble des personnes interrogées soit représentatif de la population-cible de l'évaluation.



🔍 Exemple : on cherche à évaluer le bien-être des habitants de HLM après la rénovation de leurs logements. Avant d'établir un contact avec les locataires pour leur proposer un entretien, il est nécessaire de s'assurer d'avoir un ensemble représentatif : des couples avec/sans enfants, des personnes seules, des personnes âgées/jeunes, des résidents présents depuis longtemps/récemment...

- **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.

🔍 Exemple : on cherche à évaluer la satisfaction d'écoliers par rapport à la mise en place d'un circuit d'approvisionnement court de produits locaux dans leur cantine. En entretien, il convient de demander « Comment trouves-tu les plats qui sont servis depuis [temporalité du changement] dans ta cantine ? », là où « Est-ce que tu es d'accord pour dire que les plats servis à la cantine sont meilleurs depuis [temporalité du changement] ? » peut davantage influencer la réponse vers une affirmation.

- **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 sont biaisées par la sur-représentation de l'avis de certaines personnes.

🔍 Exemple : on organise un entretien collectif avec des habitants afin de connaître leur ressenti suite à la désimperméabilisation des rues de leur quartier. Au cours de l'échange, un habitant particulièrement intéressé par ce projet contribue visiblement plus au débat que les autres personnes, limitant le temps de parole restant pour poursuivre les débats avec d'autres habitants. Le rôle du médiateur de l'entretien doit être de savoir intervenir pour limiter les prises de parole au détriment des autres, et à inciter la participation des personnes moins enclines à 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 l'impression d'être jugés ou évalués sur leurs propos.

🔍 Exemple : on choisit de réaliser des entretiens individuels avec des usagers d'une bibliothèque municipale qui a bénéficié d'un certain nombre d'aménagements (modification des horaires, développement de l'accès numérique à la lecture, animations, ouverture d'un espace médiathèque) dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet de développement de l'offre culturelle de la commune. Les questions que l'enquêteur choisit de poser sont précises et supposent que la personne interrogée est bien au courant des changements réalisés. Face à certaines de ces questions, la personne interrogée peut se sentir démunie face à une connaissance qui est supposée



partagée par l'interrogateur. Le cadre n'incite donc pas la personne à s'exprimer, qui se sent peu légitime et jugée sur ses connaissances. Commencer un entretien par : « Il n'y a aucune mauvaise réponse, nous souhaitons recueillir votre avis et obtenir des retours d'expérience » peut poser un bon cadre d'échange avec les interlocuteurs.

Pour résumer, lorsqu'on utilise des méthodes qualitatives dans le cadre d'une évaluation (locale), il convient de s'assurer que la façon dont on construit les questions et on met en œuvre les outils (entretien individuel ou en groupe...) aboutit à un cadre d'échange ressenti comme ouvert et libre d'expression. La qualité des conclusions qui pourront être tirées de ces échanges dépend des méthodes choisies et des choix de fond et forme; la légitimité des méthodes qualitatives repose sur la rigueur de l'objectivité des outils et des meneurs des entretiens.

Recueillir des avis : le questionnaire

La rédaction et la diffusion d'un questionnaire peut être un bon moyen d'obtenir des données quantitatives sur l'avis d'une population donnée par rapport à des thématiques choisies. Pour autant, il faut être attentif à des biais de réponse qui pourraient émaner directement de la façon dont est construit le questionnaire.

L'effet de « halo » est à éviter : les réponses à des questions peuvent être influencées par la réponse à une question plus ou moins proche précédemment. Au cours de l'écriture du questionnaire, il faut être attentif à éviter au maximum la possibilité de comportements d'auto-censure face aux questions posées.

🔍 Exemple : *Après avoir demandé « Saviez-vous que votre commune est une Ville fleurie ? », la question est « Diriez-vous que votre ville est verte ? ». Dans ce cas, il vaut mieux inverser les deux questions afin que la réponse de l'une n'influence pas la réponse de l'autre.*

De même, les méthodes de diffusion des questionnaires peuvent avoir une influence sur les résultats obtenus. Il est important de veiller à ce que la diffusion permette d'obtenir des réponses de la part d'un ensemble de personnes représentatif de la population dont on souhaite avoir l'avis sur un sujet.

🔍 Exemple : *On souhaite évaluer la satisfaction des habitants d'une PVD qui a réalisé des travaux de rénovation de sa piscine. Pour ce faire, la méthode choisie est celle du questionnaire, afin d'obtenir l'avis d'un grand nombre de bénéficiaires. Il est important d'obtenir un ensemble de réponses de la part d'un échantillon représentatif des usagers de la piscine. Ainsi, il convient de faire passer le questionnaire, par exemple à l'entrée de la piscine, à des horaires et à des jours différents.*



Collecter des données quantitatives : les indicateurs

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.

Ainsi, il n'existe pas d'indicateurs 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. Le choix des indicateurs à utiliser est une étape essentielle dans la réalisation de l'évaluation qu'il ne faut pas négliger : l'argumentaire découlera du type d'informations que peuvent octroyer les outils choisis.

Vous pouvez partir des indicateurs retenus au titre 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. 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, souvent relatives aux années 2020-2021, peuvent être utilisées afin d'appuyer votre évaluation avec un état des lieux au lancement du programme PVD.

Accès aux services

Des indicateurs comme les temps d'accès à un service permettent de rendre compte de l'offre des services et équipements publics et de leur répartition sur le territoire, ainsi que de leur évolution.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Taux communal de logements éligibles à la fibre	2024	Arcep – « Carte fibre »
Temps d'accès à pied aux équipements	2023	Dataviz PVD (Banque des Territoires) « Equipements et services » - « Temps d'accès »



Nombre de structures France Travail	2024	Observatoire des Territoires – cartographie interactive « Equipements – Services – Commerces et services du quotidien »
Nombre de structures France Services	2024	
Temps d'accès moyen à la France services la plus proche via le réseau routier (par commune)	2024	

Animation, concertation et sensibilisation

Concernant l'animation locale, notamment en cas de mise en œuvre de démarches de concertation ou de sensibilisation, chiffrer la participation aux dispositifs et leur fréquence des dispositifs ainsi que recueillir les avis des participants quant à leur niveau de satisfaction, peuvent permettre de rendre compte des efforts déployés sur cette thématique.

Commerce et alimentation

Des indicateurs telles que l'évolution en quantité et en diversité du nombre de commerces peuvent donner à voir la dynamique commerciale du territoire. L'évolution de la vacance commerciale sur un périmètre donné est également un indicateur d'impact particulièrement efficace. Il peut également être envisagé de recueillir l'avis des consommateurs vis-à-vis de l'offre de commerce.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Utilisation des aides proposées par la Banque des Territoires (e-commerce, smart city...)		Direction locale de la Banque des territoires
Evolution du nombre de commerces	2023	Dataviz PVD – « Equipements et services – Commodités »
Evolution du score d'inclusion financière moyen (accès aux services bancaires)	2023	
Evolution des typologies des commerces et évolution du nombre de commerces, par typologie		Services municipaux / EPCI



Evolution de la vacance commerciale		Services municipaux / EPCI / Statistiques Deveco
-------------------------------------	--	--

Economie et tourisme

Tout indicateur permettant d'estimer la hausse de la fréquentation, notamment en cœur de ville, auprès de l'office de tourisme de la ville ou sur les sites patrimoniaux du territoire, sont autant d'indices pouvant refléter les dynamiques d'activité économique et touristique. Par ailleurs, tout comme les indicateurs relatifs au commerce, suivre l'évolution du nombre d'entreprises créées et leur diversité est un moyen de rendre compte de la dynamique économique du territoire.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Evolution des créations d'entreprises	2023	Insee – Statistiques locales « Entreprises - Démographie et créations des entreprises »
Évolution de l'emploi salarié privé	2023	Dataviz PVD (Banque des Territoires) « Economie » - « Emploi »
Evolution du taux de chômage dans la zone d'emploi	2024	Insee - Taux de chômage par zone d'emploi – Données trimestrielles ou annuelles
Nombre d'évènements économiques et commerciaux (salons, foires, marchés...)		Services municipaux / EPCI
Capacité des communes en hébergement touristique	2025	Insee
Evolution de la fréquentation de l'office de tourisme de la ville		Office du tourisme

Enfance, jeunesse et éducation

L'évolution du nombre de places dans les structures éducatives et de la petite enfance, ou encore les temps d'accès à ces structures sont autant d'informations pour objectiver l'impact de projets relatifs à l'enfance et l'éducation sur le territoire.



Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Evolution du nombre de places en écoles, maternelles et crèches		Services municipaux / EPCI
Taux d'élèves en écoles et maternelles qui prennent un repas à la cantine		
Nombre moyen d'élèves par classe en école élémentaire / maternelle		
Nombre moyen d'élèves par école élémentaire / maternelle	2022	Observatoire des territoires – Carte interactive « Diplôme – Formation - Education »

Habitat

Le taux de vacance structurelle (autrement dit, le taux de vacance communal de plus de deux ans) est un indicateur d'impact fort. Il s'agit par ailleurs d'un indicateur suivi par la direction de programme PVD. D'autres indicateurs peuvent s'avérer particulièrement pertinents à l'échelon communal et être plus facilement mesurable. Le suivi du nombre de logements disponibles sur la commune, le suivi du nombre de logements mis sur le marché (vente et location) peuvent également être mobilisés pour objectiver l'état de l'offre et de la demande de logement sur le territoire.

Enfin, les données de l'ADEME peuvent permettre d'estimer la répartition des DPE du parc de logements privés de la commune. L'évolution des étiquettes énergétiques à la vente de logements peut également constituer une source d'information pour estimer la qualité énergétique du parc de logement (voir aussi l'item « Transition énergétique »).

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Évolution du nombre de logements	2021	Dataviz PVD – « Habitat - Caractéristiques et vacance »
Taux de vacance communal longue durée (plus de deux ans) dans le parc privé	2024	LOVAC – demander l'accès au portail



Evolution du nombre de transactions immobilières et prix moyen	2023	Dataviz PVD – « Habitat - Dynamique des prix »
--	------	--

Loisirs et sport

La mesure de la fréquentation des équipements sportifs, leurs temps d'accès et le suivi du nombre et de la diversité des équipements sont autant d'indicateurs à mobiliser pour objectiver les effets des actions réalisées pour le développement des loisirs et des activités sportives.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Taux d'équipement sportif pour 10 000 habitants	2025	Ministère des Sports, de la Jeunesse et de la vie associative - Portrait de territoire
Taux d'équipements structurants		
Accessibilité PMR des aires de jeux		
Evolution de la fréquentation des équipements sportifs		Services municipaux
Evolution de la fréquentation des équipements de loisirs		

Mobilité, cadre de vie et aménagement urbain

La mesure des flux selon les différentes typologies de mobilités permet d'observer des tendances quant aux habitudes de déplacement et de suivre notamment le développement des mobilités douces, ainsi que le réaménagement urbain.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Part des ménages ayant au moins une voiture	2021	Insee – Statistiques locales « Territoires, villes et quartiers – Mobilités »
Flux professionnels en voiture des résidents	2021	Dataviz PVD – « Mobilités »



Flux professionnels en vélo des résidents		
Trajets domicile-travail des résidents	2020	
Evolution du nombre de km de voies cyclables		
Nombre de nouveaux documents réglementaires urbains		
Evolution du nombre de km de berges réaménagées		

Patrimoine et culture

Les indicateurs relatifs à la fréquentation des bâtiments patrimoniaux et des équipements et animations culturelles permettent d'objectiver l'animation locale sur ces sujets.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Evolution du nombre et de la fréquentation des sites patrimoniaux ouverts au public (ou animations patrimoniales)		Services municipaux / EPCI
Evolution du nombre et de la fréquentation des équipements culturels (ou animations culturelles)		
Evolution du taux d'équipements socio-culturels pour 10 000 habitants	2023	Observatoire des territoires – Carte interactive « Equipements – Services – Loisirs/culture/sports »



Préservation de la biodiversité, végétalisation et gestion de l'eau

Les indicateurs relatifs à la préservation de la biodiversité et des ressources naturelles permettent de rendre compte de la dynamique de territoire en termes de consommation, préservation ou valorisation d'espaces naturels.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Artificialisation brute annuelle	2022	Dataviz PVD – « Environnement » - « Occupation des sols »
Surface arborée par habitant en zone urbaine		
Consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers (ENAF)	2023	Observatoire des territoires – Cartographie interactive « Environnement – Occupation des sols »
Evolution du nombre d'espaces verts parc ou jardin		Services municipaux / EPCI
Nombre de foyers alimentés ayant bénéficié des travaux sur les réseaux d'eau potable		
Evolution des surfaces préservées, désimperméabilisées		

En complément des éléments déjà listés précédemment, d'autres ressources sont disponibles sur des thématiques proches. Dans le cas où votre collectivité a été labellisée Ecoquartier, il est possible de réutiliser les indicateurs déjà calculés dans le cadre de cette démarche. Les fiches détaillées de ces indicateurs sont disponibles au lien suivant : [les-fiches-detaillees-des-20-indicateurs-nationaux-ecoquartier.pdf](#)

Transition énergétique

Un certain nombre d'indicateurs quantitatifs sont facilement accessibles afin d'objectiver les efforts déployés, notamment par les ménages privés, en faveur de l'amélioration de l'isolation de leurs logements. Les données de consommation énergétique avant et après travaux peuvent également être mobilisés pour objectiver l'impact des travaux de rénovation des bâtiments publics.



Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Nombre de logements subventionnés par l'Anah		Information à obtenir auprès de la délégation locale de l'Anah ou auprès de vos référents Etat
Evolution des données de consommation électrique	2022	Enedis Open Data
Evolution de la thermosensibilité des logements	2023	Enedis Open Data

Santé et vieillissement

Les indicateurs relatifs à la santé et au vieillissement sont intéressants à mobiliser pour rendre compte de l'accessibilité et de l'offre des services de santé.

Nom de l'indicateur	Année de mise à jour	Source
Indicateur d'Accessibilité potentielle localisée (APL)	2023	DREES - data
Part des personnes âgées de 65 ans ou plus	2021	Insee – Statistiques locales « Démographie – Evolution et structure de la population »
Indice de vieillissement	2021	
Densité de l'offre de santé par professionnel	2023	Observatoire des territoires – Cartographie interactive « Equipements et services – Santé »
Création de pôles de santé		Services municipaux / EPCI

Sécurité

Concernant les projets sur les sujets de sécurité, la signature de contrats de sécurité est un moyen d'observer si la thématique a été investie par les collectivités. Des entretiens peuvent être menés avec les équipes des gendarmeries afin de rendre compte des actions mises en œuvre dans le cadre du contrat de sécurité, notamment concernant les actions d'animation et de sensibilisation de la population.