

ÉVALUER
SES ACTIONS
DE CULTURE
DU RISQUE

Fiche n°2

Les
ressources

FICHE TECHNIQUE

ÉVALUER LE FORMAT ET LA QUALITÉ DE SES ACTIONS



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



PRÉSENTATION DE LA SÉRIE

Cette série de fiches a pour objectif d'aider les collectivités, les associations et autres établissements à mettre en œuvre l'évaluation des stratégies et actions de culture du risque qu'ils portent sur leur territoire. Elle offre des éléments clés concernant la méthodologie et les outils à mobiliser, appuyés sur des exemples de bonnes pratiques.

La première fiche présente la méthode générale d'évaluation et les deux suivantes les outils pouvant être mobilisés, ainsi que la méthode de leur mise en œuvre et des retours d'expériences pour chacun d'eux.

INTRODUCTION

Les risques majeurs occasionnent chaque année des dégâts aux biens et aux personnes, perturbant l'exercice des activités et la vie quotidienne. C'est pourquoi l'État et les territoires s'engagent depuis de nombreuses années dans la prévention de ces risques majeurs, naturels et technologiques.

Un des axes de travail consiste à développer une culture du risque partagée entre tous les acteurs présents localement, par des actions visant à informer, sensibiliser, mais aussi impliquer les populations. L'évaluation de ces actions contribue utilement à rendre compte des politiques de prévention mises en œuvre par les collectivités, à améliorer les actions ultérieures et à nourrir les orientations stratégiques dans ce domaine.

Intitulée *Choisir la méthode, les indicateurs et les outils selon ses actions*, la première fiche de la série *Évaluer ses actions de culture du risque* donne un cadre pour choisir et mettre en place des outils d'évaluation d'actions de culture du risque. Elle définit ce que l'on entend par « évaluation » des actions de culture du risque, aide à déterminer ses propres objectifs et suggère une méthode générale à suivre. Elle propose ainsi une grille de lecture des outils possibles en fonction de la typologie des actions à évaluer.

Les deux fiches suivantes, *Évaluer le format et la qualité de ses actions* et *Évaluer l'impact de ses actions*, proposent une approche complémentaire des outils mobilisables pour évaluer une action dans sa forme d'une part, et dans ses effets d'autre part.

La présente fiche, dédiée à l'évaluation du format et de la qualité des actions, regroupe plusieurs outils :

- l'autoévaluation par les porteurs;
- le recueil de commentaires;
- les analyses statistiques en ligne.

Elle comporte une présentation complète de chaque outil (description, conditions de mise en œuvre, avantages et limites), ainsi que des retours d'expérience.

SOMMAIRE

1 • Les objectifs de l'évaluation	4
2 • L'autoévaluation par les porteurs	6
3 • Le recueil de commentaires pendant l'action de culture du risque	8
4 • L'analyse statistique pour les actions de culture du risque en ligne	10
5 • Synthèse comparative des trois outils	13
Annexes	14

1 • LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

1.1 La culture du risque naturel et technologique

La culture du risque désigne la connaissance par les acteurs d'un territoire (élus, techniciens, gestionnaires, citoyens) des risques majeurs naturels ou technologiques auxquels ils sont exposés, de leurs vulnérabilités face à ces derniers et des moyens de s'en prémunir ou d'en atténuer les effets. Dans cette optique, afin de diffuser ces éléments auprès de chaque type de public, diverses actions sont déployées sur les territoires afin :

- de sensibiliser les différents publics cibles : élus, techniciens, citoyens, écoliers et étudiants, chefs d'entreprise, agents des services publics, etc. ;
- et d'impliquer ces acteurs dans une démarche active de prévention des risques.

Destinées à sensibiliser le public pour développer la culture du risque, les actions de culture du risque peuvent s'appuyer sur des techniques très variées : stands dans l'espace public, projections de films, webinaires, concours sur les réseaux sociaux, spectacles, formations, etc. Elles se regroupent néanmoins par grandes typologies selon des caractéristiques qui les distinguent clairement les unes des autres : en présentiel ou en distanciel, accompagnées ou non accompagnées, etc.

L'évaluation de chaque action est une étape importante et nécessaire qui a pour objectif de mesurer l'efficacité de l'action au regard de ses objectifs, tant du point de vue des moyens que des impacts. C'est une étape à part entière de l'action qui permet à la fois de la conclure mais aussi de lui donner une nouvelle dynamique.

Concrètement, l'évaluation se déroule en trois étapes majeures : la préparation (fixation d'objectifs, définition d'indicateurs et choix des outils), la réalisation (collecte et étude des données) et pour finir, l'exploitation (synthèse et recommandations).

L'application de la méthode générale d'évaluation proposée dans la fiche *Choisir la méthode, les indicateurs et les outils selon ses actions* repose sur l'utilisation de différents outils : questionnaires, entretiens, enquêtes plus approfondies, etc. La temporalité, les indicateurs et les outils de l'évaluation doivent être choisis en fonction des caractéristiques de l'action menée. C'est pourquoi le Cerema propose un tableau d'aide à la décision qui précise les outils adaptés à chaque situation, et aux objectifs plus précis d'évaluation de l'action ou de son impact (cf. en [Annexe 1 - Tableau d'aide à la décision pour choisir son évaluation \(indicateurs et outils\) en fonction de la typologie des actions de culture du risque](#)).

EXEMPLES D' ACTIONS PAR GRANDES TYPOLOGIES

Typologie des actions		Exemples
Présentiel	L'action se déroule dans un lieu et réunit des personnes physiques.	Ateliers, stands dans l'espace public, projection d'un film + animation, exposition en libre accès
Distanciel	L'action se déroule en ligne et ce sous différents formats (visio, site internet, enregistrements audios, etc.).	Ateliers dématérialisés, escape game en ligne, concours sur les réseaux sociaux
Accompagné	Les participants à l'action sont accompagnés par un animateur. Le déroulement de l'action est conditionné par l'intervention de cette personne ressource.	Webinaire, visites guidées, cafés débats
Non accompagné	Les participants de l'action sont autonomes durant leur participation (libre circulation dans l'espace, consultation de ressources en ligne libres d'accès, etc.).	Quizz en ligne, application web, spectacle sur les risques, applications de visite, projection de documentaire sans animation
Personnes identifiées	Les participants à l'action sont identifiés en amont de l'action (coordonnées récupérées).	Formations d'élus ou de techniciens
Mise en situation	Les participants de l'action sont acteurs de l'action. Ils ont un rôle physique à jouer pour la tenue de l'action.	

1.2 Que permet l'évaluation du format et de la qualité d'une action de culture du risque majeur ?

D'une manière générale, l'évaluation permet de mesurer l'atteinte des objectifs par l'action menée. De manière plus spécifique, l'évaluation du format et de la qualité d'une action permet d'atteindre d'autres objectifs.

Améliorer son action

L'évaluation permet d'identifier les facteurs de réussite d'une action et les difficultés rencontrées, que ce soit d'ordre logistique, organisationnel ou contextuel. Ce bilan est nécessaire afin d'identifier les points forts et les axes de progression. Il permettra d'améliorer les sessions suivantes le cas échéant.

La mesure des mêmes indicateurs dans la démarche d'évaluation permet un suivi sur plusieurs sessions, voire plusieurs années, lorsqu'une action est répétée dans le temps. Ils permettent d'appréhender et de comparer les évolutions dans le temps d'éléments quantitatifs simples (nombre de participants, type de public cible participant, nombre de téléchargements, nombre d'articles de promotion, etc.).

Pérenniser son action

L'évaluation de l'action de sensibilisation contribue à déterminer les suites à donner. Les résultats obtenus peuvent inciter à conserver l'action dans la forme mise en œuvre au regard du succès rencontré, à cesser ce type d'action car il se révèle inadapté, ou encore à l'adapter en faisant évoluer la cible ou le format, en associant de nouveaux acteurs, en allouant plus de moyens, en mettant en place d'autres actions complémentaires, etc.

Ce travail évaluatif permet de motiver la pérennisation de l'action réalisée mais également de mener une réflexion plus globale sur sa répliquabilité dans le temps et sur d'autres territoires.

Communiquer sur les actions menées et les résultats obtenus

Pour communiquer efficacement et qualitativement sur les actions menées autour de la culture du risque naturel ou technologique, il est utile de disposer d'éléments factuels issus des bilans menés. L'évaluation est donc une étape indispensable à cette communication qui constitue en soi un prolongement de l'acte de sensibilisation.

Garder trace et justifier des actions publiques menées

L'évaluation permet d'éclairer les décisions politiques en matière de prévention des risques et de justifier l'intérêt des démarches engagées, notamment au regard des financements mobilisés. Elle sert aussi à rendre compte au citoyen de façon transparente, en alimentant la réflexion et le débat public, tout en valorisant les bénéfices de la stratégie mise en œuvre.

1.3 Un panel d'outils utilisables pour évaluer la qualité et le format d'une action de culture du risque

Dans la suite de la fiche, nous décrivons **trois outils** qui peuvent être mobilisés pour l'évaluation de l'action menée autour de la culture du risque : l'**autoévaluation des porteurs**, le **recueil de commentaires** et l'**analyse statistique en ligne**.

REMARQUE

Deux autres outils peuvent répondre aussi à ce besoin : le retour à chaud et le questionnaire a posteriori, qui permettent également d'évaluer l'impact d'une action sur la population et sont ainsi présentés de manière détaillée dans la fiche *Évaluer l'impact de ses actions* se rapportant à ce type d'évaluation.

Pour chaque outil, nous précisons les typologies d'actions auxquelles il est adapté, ses modalités de mise en œuvre, ainsi que ses avantages et limites. Un retour d'expérience d'usage de l'outil complète cette présentation et illustre comment un porteur d'action s'en est emparé, les méthodes choisies et les ajustements réalisés.

Complémentaires les uns des autres, ces outils peuvent être mobilisés seuls ou conjointement afin d'évaluer une même action sous différents angles et poursuivre des objectifs variés, renforçant ainsi la richesse et la pertinence de l'analyse.

Un tableau de synthèse, en fin de chapitre, permet de comparer ces outils afin d'aider au choix de la démarche la plus adaptée.

2 • L'AUTOÉVALUATION PAR LES PORTEURS

2.1 Présentation de l'outil

Description

L'autoévaluation des actions par les porteurs évalue principalement l'action et son organisation. Cette démarche s'appuie sur une fiche d'autoévaluation, dont une trame-type vous est proposée en [Annexe 3](#). Des ressources spécifiques sur cet outil sont cités en [Annexe 2](#).

Pour quelles typologies d'actions ?

Cet outil est mobilisable pour évaluer l'ensemble des actions de culture du risque : action accompagnée ou non accompagnée en distanciel, actions en présentiel ou distanciel, accompagnées ou non, ou en présentiel avec personnes identifiées, mise en situation.

Les modalités de mise en œuvre

L'autoévaluation implique fortement les porteurs de l'action dans le processus d'évaluation. Ils produisent eux-mêmes à la fois des observations, des interprétations et des propositions d'ajustements dans le but d'améliorer l'action conduite. Ils s'autoquestionnent sur les conditions de réalisation de l'action ainsi que sur son impact auprès du public cible. L'autoévaluation ne doit pas se limiter à des critiques négatives et non constructives.

Il est important que la fiche d'autoévaluation soit construite en amont du déroulé de l'action. Elle peut être coconstruite (critères, questions) avec les différentes parties prenantes qui contribuent à la mise en œuvre de l'action. Il existe des logiciels d'autoévaluation permettant de capitaliser des données quantitatives et qualitatives et ainsi donner lieu à des analyses statistiques plus approfondies.

Dans le cas d'actions portées par plusieurs acteurs, la réalisation d'une carte des acteurs et le déploiement d'une fiche d'autoévaluation spécifique à chaque acteur sont recommandés.

Quand évaluer ?

Cette évaluation peut se réaliser pendant l'action ou bien une fois l'action terminée, on parle alors d'autoévaluation a posteriori. La temporalité de l'autoévaluation a posteriori est à définir en fonction des contraintes organisationnelles et de la pertinence de l'évaluer à ce

moment-là. Elle peut ainsi être réalisée dès la fin de l'action ou plusieurs jours après (il est cependant conseillé de le faire dans les un à quatre jours suivant l'action).

Qui évalue et qui répond ?

Les porteurs évaluent et répondent à l'évaluation : c'est la spécificité même de l'autoévaluation. Elle est d'autant plus qualitative qu'un grand nombre de personnes y participent. Elle réunit ainsi plusieurs points de vue selon les rôles des porteurs, et plusieurs avis selon leurs ressentis. L'autoévaluation est ainsi relativement subjective.

À quel coût ?

Cette méthode d'évaluation ne nécessite pas d'investissement financier ou de matériel coûteux, mais des moyens humains pour réaliser la fiche d'autoévaluation en amont, organiser les différentes étapes de la démarche, et en réaliser l'exploitation.

Comment le mettre en œuvre ?

Comme les évaluateurs sont les porteurs de l'action, l'autoévaluation ne peut se conduire qu'en régie.

Avantages et inconvénients

LES PLUS

- Cet outil est le seul qui donne à voir le regard du porteur de l'action.
- Il permet ainsi une évaluation de qualité, en connaissance de cause, et approfondie puisqu'elle est réalisée par les responsables directs de l'action.
- Il s'agit d'un exercice courant, aisé et rapide à réaliser.

LES MOINS

- L'auto-évaluation peut conduire à des commentaires/retours trop subjectifs (parfois trop sévères et difficiles, ou inversement jusqu'à occulter des difficultés rencontrées).

2.2 Cas concret : balade artistique autour du risque d'inondation dans la vallée de l'Aulne

Description de l'action

Dans le cadre du projet de recherche Bric qui portait sur la résilience sociale aux inondations, le collectif La Folie Kilomètre et le Cerema ont collaboré pour

concevoir une balade picturale autour du risque d'inondation dans la vallée de l'Aulne. Cette balade collective de deux kilomètres avait pour objectif de (re)découvrir l'Aulne sous tous ses angles : exposition aux inondations, patrimoine fluvial et navigation, hydroélectricité, espèces emblématiques. Confrontés à différentes œuvres (mots-paysages, saynètes, créations plastiques, frise historique, etc.) et grâce aux questions et apports de complices, les participants s'interrogent et apprennent lors d'un moment convivial.

Évaluation de l'action

La préparation de cette balade a reposé sur la mobilisation de la mémoire collective locale concernant l'Aulne et sur la perception des habitants, grâce à des ateliers organisés au sein d'écoles, d'un centre social, etc. Chaque atelier puis chaque balade – **des actions en présentiel accompagnées** –, a fait l'objet d'une fiche d'autoévaluation, pour s'assurer que les objectifs étaient atteints et identifier les actions à conduire dans la suite de la démarche, au regard de l'atelier évalué. Une synthèse globale de l'ensemble des ateliers et balades a ensuite été réalisée afin d'évaluer l'ensemble de l'action.



La Folie Kilomètre

Balade artistique autour du risque d'inondation dans la vallée de l'Aulne.

FORMULAIRE D'ÉVALUATION

Évènement :

Atelier créatif préparation des balades par La folie Kilomètre

Date :

02/03/2022

Heure :

9h30

Lieu :

Départ à Polysonnance puis en extérieur à Châteaulin.

Nombre de participants : 10

Age	Moins de 18 ans	18 à 24	25 à 30	31 à 45	46 à 59	60 à 84	Plus de 85 ans
Nombre	3		1	1	5		

Genre	Hommes	Femmes	Autre
Nombre	2	8	

Nombre de commentaires/retours de qualité reçus :

Nombre d'enquêtes réalisées :

Questionnaires?

Enquête appréciative?

Enquête de bien-être?

Nombre de personnes ayant manifesté le désir d'être activement impliqué :

10

PRATIQUE RÉFLEXIVE

Évaluation du niveau d'intérêt du public :

1 = non intéressé 2 = légèrement intéressés 3 = intéressés

4 = très intéressés 5 = vivement intéressés

Pourquoi avoir donné ce score ?

- Chaque personne a bien participé
- Beaucoup de questions ont été posées
- Nombreux partages d'anecdote.

Qu'est-ce qui a bien marché ?

- Le côté ludique, le jeu de piste
- Le partage du vécu de chaque personne
- Être assez nombreux du côté des organisateurs pour parler à chacun
- L'association de trois approches différentes : la lecture poétique, l'aspect innocent ; le volet technique ; le volet relationnel
- Atelier inter-générationnel : un bon moment de partage.

Qu'est ce qui n'a pas bien marché ?

- Peu de repères visuels de crue
- Tous les participants ont-ils bien entendu les histoires de chacun
- La météo pluvieuse
- Les outils de communication utilisés

Qu'est ce qui peut être amélioré ?

La communication pour préparer la suite.

Quelle action peut être prise ?

Rappeler les participants pour entretenir le lien et les solliciter pour la suite des actions prévues.

Exemple de formulaire d'évaluation rempli de manière collective après un atelier de préparation de la balade.

3 • LE RECUEIL DE COMMENTAIRES PENDANT L'ACTION DE CULTURE DU RISQUE

3.1 Présentation de l'outil

Description

Cette méthode consiste à collecter les commentaires des participants, à éventuellement les formaliser en vue d'une restitution aux participants et/ou de communication auprès d'autres groupes concernés (par exemple des habitants absents pendant le déroulement de l'action), et enfin à les capitaliser dans une logique d'amélioration continue. Ce recueil permet de documenter le ressenti de l'action par les participants en temps réel : ambiance, compréhension, intérêt, points de blocage, etc. Il est particulièrement utile pour identifier ce qui fonctionne ou non au fil de l'intervention.

Pour quelles typologies d'actions ?

Cet outil est principalement adapté aux actions non accompagnées en présentiel et aux mises en situation. Il peut également être utilisé, de manière plus ponctuelle, dans le cadre d'actions accompagnées en présentiel.

Les modalités de mise en œuvre

Les méthodes de collecte sont diverses :

- par écrit (livre d'or en sortie de salle, commentaires sur des applications numériques);
- à l'oral (pendant un pot d'accueil, pendant l'action elle-même, au travers d'échanges informels, etc.);
- ou encore par captage de propos ou d'émotions par observation des participants.

Les commentaires peuvent être spontanés et intervenir sans sollicitation préalable, ou découler de questions ouvertes formulées à l'oral ou à l'écrit. Les formats peuvent varier selon le type d'action. Des extraits peuvent ensuite être valorisés dans des communications écrites (retour sur la journée de l'action, article communal, publication spécifique, etc.) ou exposés sur le stand d'une future action.

Ainsi, deux étapes se succèdent et peuvent prendre différentes formes :

- étape 1. La collecte des commentaires sous leur forme brute : Cette phase consiste à recueillir les avis, ressentis ou réactions des participants. Ces commentaires peuvent être formulés sous forme écrite, orale, puis transcrits en notes par les interviewers;
- étape 2. L'analyse et la mise en valeur des contenus recueillis : à partir des éléments écrits ou enregistrés, une analyse est menée pour synthétiser et retranscrire les éléments phares. Pour les éléments écrits ou annotés, plusieurs options sont possibles :
 - retranscription intégrale des propos (verbatim) pour conserver l'émotion véhiculée;
 - synthèse structurée pour dégager les messages clés, dans un style clair, pédagogique ou même humoristique;
 - synthèses dessinées (facilitation graphique), pour une lecture plus intuitive et engageante.

Quand évaluer ?

Cette évaluation comporte une double temporalité. Dans un premier temps, elle s'appuie sur des retours émis pendant le déroulement de l'action, depuis l'arrivée des participants jusqu'à leur départ. Dans un second temps, les commentaires sont capitalisés. Le mode de valorisation (plaquettes, articles, publication réseaux sociaux, affiches, etc.) peut conditionner le format de la capitalisation (représentation graphique, textes entiers, mots clés, etc.).

Qui évalue ? Qui répond ?

L'évaluateur est le porteur de l'action et les répondants sont les participants.

À quel coût ?

Intégré à l'action, l'outil présente un coût financier limité. Il repose principalement sur une mobilisation humaine pour la collecte et le traitement des retours.

Comment le mettre en œuvre ?

La méthode peut être facilement mise en œuvre en régie. Elle ne nécessite généralement pas de moyens techniques particuliers. Toutefois, il est possible de recourir à une personne qualifiée pour la facilitation graphique ou à une personne extérieure en tant qu'observateur de l'action et des participants.

Avantages et inconvénients

LES PLUS

- Cet outil permet de recueillir des réactions diverses (paroles, émotions, réactions) des participants. Les commentaires libres facilitent l'expression spontanée et offrent des retours riches, aussi bien sur l'action que sur la perception des risques.
- La mise en œuvre est simple et adaptable.

LES MOINS

- Les retours sont difficilement exploitables de manière automatisée. Un travail manuel est nécessaire pour les regrouper, les analyser et les synthétiser.
- Seuls les commentaires des personnes volontaires sont recueillis, et la valorisation des commentaires nécessite des précautions juridiques en sollicitant l'accord préalable des répondants sur la diffusion de leurs commentaires.
- Cette méthode est intéressante pour la liberté et la richesse des commentaires exprimés, cependant elle reste tributaire du nombre de volontaires ou d'interviewés qui se sont exprimés (et indirectement du profil, âge, histoire personnelle de la personne, etc.).

3.2 Cas concret : exercices de simulation face aux risques majeurs de la démarche Prépa'Risk

Description de l'action

Face à des crises, qu'elles soient climatiques, technologiques ou naturelles, il est impératif que les collectivités soient en mesure de répondre de façon efficace. Dans cette optique, l'Association française pour la prévention des catastrophes naturelles et technologiques (AFCNT) a initié Prépa'Risk, en collaboration avec la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion de crise (DGSCGC) et avec les ministères de tutelle. Il s'agit d'une série de simulations de gestion de crise destinées aux communes et aux intercommunalités.

En 2024, l'AFCNT a proposé 18 mises en situation réparties sur 19 demi-journées. Les scénarios couvrent des thématiques variées allant de l'accident industriel à la tempête en passant par la cyberattaque. L'idée est simple : les participants, devenus « joueurs » et reliés à une plateforme numérique, obtiennent en direct les composantes du jeu (cartes, messages d'alerte, données sur le développement de la crise) et doivent déclencher

leur dispositif de réponse, comme s'ils étaient dans une situation réelle. La durée totale de la simulation n'excède pas deux ou trois heures selon le type d'exercice et aucune préparation préalable n'est nécessaire.



Source AFCNT

Simulation de crise Prépa'Risk : recueil de témoignages en sortie d'exercice.

Évaluation de l'action

À l'issue de chaque session, correspondant à **une action de mise en situation**, des commentaires sont recueillis. Ce retour terrain représente un instrument d'amélioration continue du dispositif. Les retours témoignent d'une forte approbation : l'exercice est perçu comme bénéfique, formateur et stimulant des réflexions locales.

L'ensemble des commentaires recueillis est ensuite valorisé par l'AFCNT dans une publication mettant en lumière les différents ressentis des participants suite à cette action de culture du risque.

4 • L'ANALYSE STATISTIQUE POUR LES ACTIONS DE CULTURE DU RISQUE EN LIGNE

4.1 Présentation de l'outil

Description

L'analyse statistique en ligne consiste à collecter des indicateurs quantitatifs (nombre de connections, durée de consultation, taux de rebond, etc.), qui peuvent permettre pour les actions sur le long terme de suivre l'évolution d'une action numérique, d'en évaluer la popularité et d'identifier des pistes d'amélioration, grâce à des outils informatiques facilitant la production de graphiques et de tableaux de synthèse. En posant certains types de questions à la fin d'une session, il est possible d'apprécier qualitativement le niveau d'intérêt.

La bonne définition préalable des indicateurs et des données à récolter est primordiale pour conduire ce genre d'évaluation, c'est une étape de travail à ne pas minimiser.

Pour quelles typologies d'actions?

Cet outil est adapté pour toutes les actions en distanciel, qu'elles soient accompagnées ou non.

Modalités de mise en œuvre

Il s'agit d'une analyse simple des différents indicateurs, notamment quantitatifs, définis au démarrage de l'action. L'analyse statistique s'organise en deux phases consécutives, une première de collecte de données et une seconde portée sur l'examen du jeu de données collectées, pour produire des résultats sous forme de figures (histogrammes, pourcentages, etc.).

Quand évaluer?

L'évaluation peut se faire en continu tout au long de la durée de l'action. Une analyse est obligatoirement menée au démarrage de l'action de culture du risque. Dans le cas de la mise à disposition d'un outil en ligne pour une longue période (plusieurs années par exemple), il est possible d'augmenter la fréquence des analyses réalisées au début pour un suivi fin du démarrage de l'action, ensuite les analyses s'espaceront dans le temps mais devront être programmées (tous les six mois ou tous les ans par exemple). Si l'action a une durée programmée, il est possible de mener une analyse au début, au milieu et à la fin du temps de l'action.

Qui évalue? Qui répond?

Pour cet outil, l'évaluateur est le porteur de l'action.

À quel coût?

Cet outil d'évaluation ne nécessite pas d'investissement ou de matériel coûteux, mais des moyens humains sur le temps de la durée de l'action pour réaliser des analyses régulières.

Comment le mettre en œuvre?

L'outil est normalement mis en œuvre en régie, puisqu'il ne nécessite pas de moyens importants mais a contrario le porteur peut ainsi s'investir sur un temps long si l'action s'inscrit dans la durée (pour les actions de type escape game, quizz en ligne, application web, mise à disposition d'outils innovants numériques, etc.).

Le suivi peut aussi être sous-traité, par exemple lorsque l'outil numérique, support de l'action, intègre des fonctionnalités spécialement développées pour l'évaluation de l'action.

Avantages et inconvénients

LES PLUS

- Pour des sites internet ou des jeux en ligne, accessibles de façon permanente, cet outil permet de suivre « au fil de l'eau » la « popularité » de l'action et son évolution dans le temps. L'analyse ensuite pourra apporter des éléments correctifs au besoin.
- Il s'agit d'une évaluation objective de l'action.
- Une analyse rapide de l'ensemble des participants, même en très grand nombre est possible.

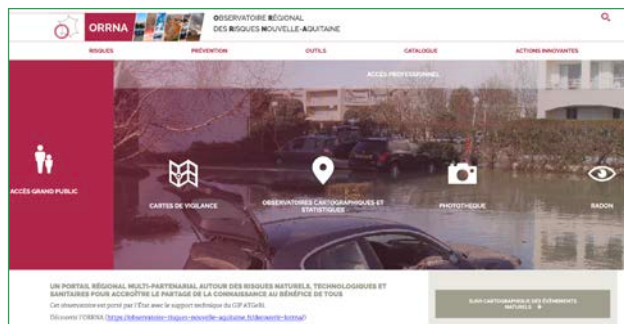
LES MOINS

- La pertinence et la robustesse de l'analyse statistique dépendent de la taille de l'échantillon de participants.
- Des valeurs extrêmes peuvent impacter fortement certaines moyennes.

4.2 Cas concret : Observatoire régional des risques en Nouvelle Aquitaine

Description de l'action

L'Observatoire régional des risques en Nouvelle Aquitaine (Orrna) est un portail régional multipartenarial autour des risques naturels, technologiques et sanitaires, qui a pour objectif d'accroître le partage de la connaissance au bénéfice de tous. Porté par l'État avec le soutien technique du groupement d'intérêt public (GIP) ATGeRi, il propose aux professionnels comme au grand public des outils d'observation, d'aide à la décision et de diffusion de l'information pour la gestion et la prévention des risques.



Capture d'écran de la page d'accueil du site Orna

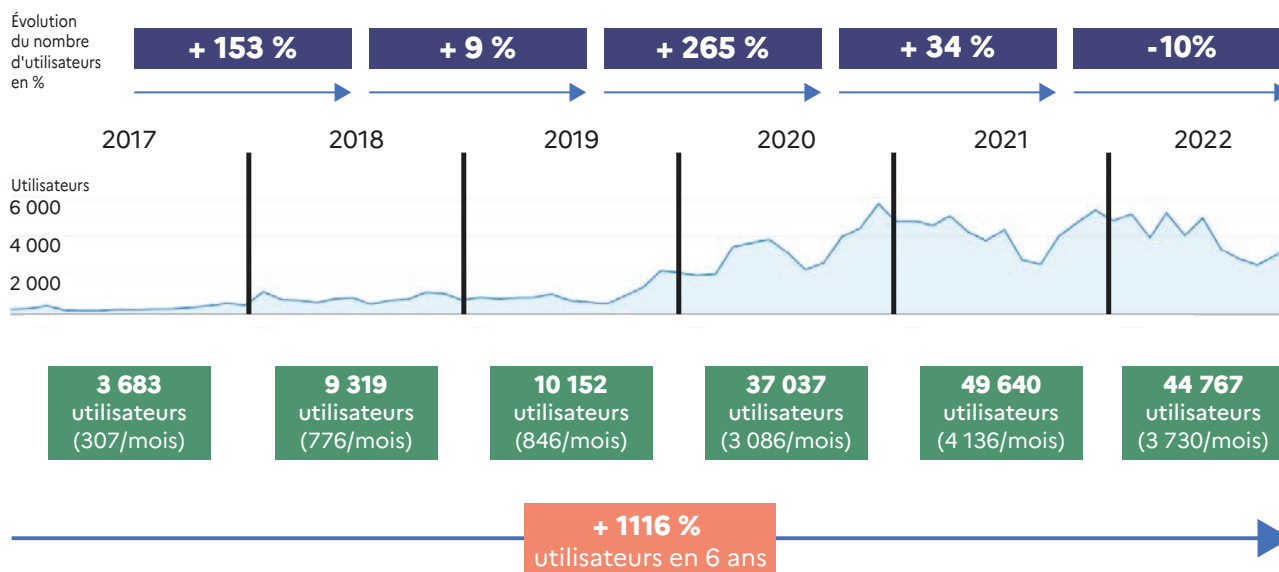
Évaluation de l'action

Pour juger l'efficacité de son site internet, qui représente **une action en distanciel non accompagnée**, l'Orrna se base sur l'analyse de données statistiques en ligne. Plusieurs indicateurs facilitent la compréhension de l'engagement des utilisateurs. Par exemple, le nombre de visiteurs, les pages les plus consultées et la durée moyenne des sessions, ou encore la provenance des internautes, sont des indicateurs qui permettent un véritable suivi du trafic. Le taux de pages vues sur le site, le taux de rebond (utilisateurs qui quittent le site après avoir consulté une seule page) ou les parcours de navigation, sont d'autres données à prendre en compte. Ces éléments contribuent à détecter les faiblesses dans la structuration des contenus ou à repérer des pages sous-exploitées.

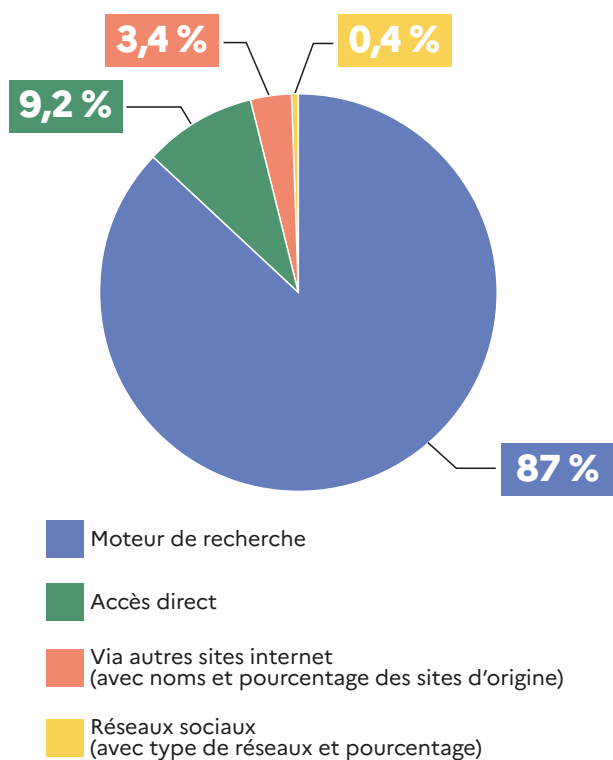
Statistiques d'une année

Utilisateurs	44 767
Sessions	51 472
Pages/session (valeur moyenne pour la vue)	1,53
Pages vues	78 711
Durée moyenne des sessions (valeur moyenne pour la vue)	1 mn et 3 s
Plantages	0

Statistiques évolutives



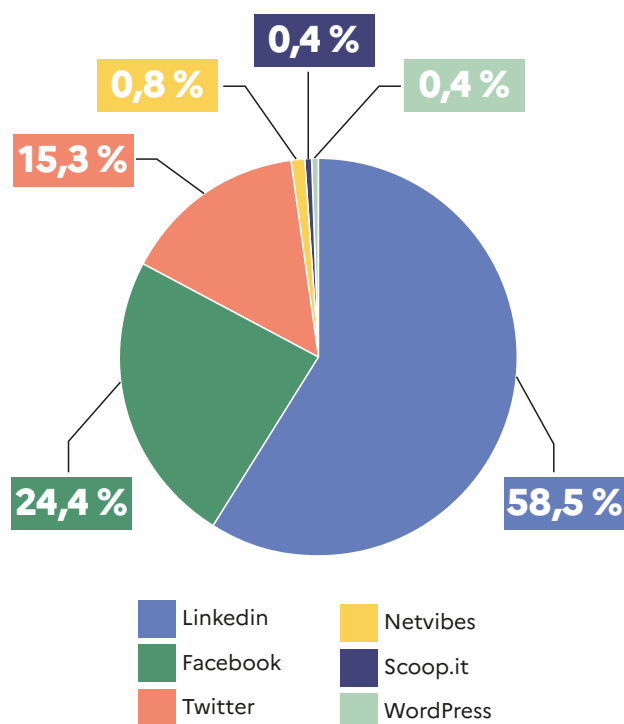
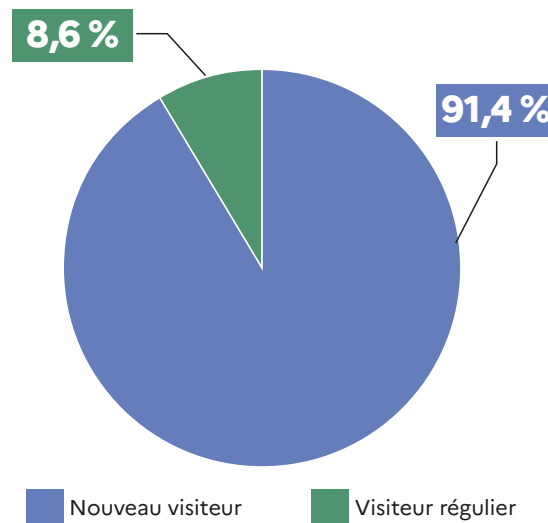
Statistiques sur les canaux de l'information



Géolocalisation des usagers

La géolocalisation des utilisateurs est un autre outil d'indication du suivi de l'action. Elle constitue une approche qui permet de revoir le contenu proposé sur le site et de l'adapter au territoire de chaque internaute.

Statistiques sur le profil des utilisateurs



Ensuite, la proportion de visiteurs ponctuels et réguliers peut offrir une vue non seulement de l'attrait du site, mais aussi de la fidélité à celui-ci.

Pour finir, il est possible de suivre d'autres indicateurs tels que les taux de conversion (téléchargement de guides, souscription à une newsletter) ou les retours d'expérience des utilisateurs (commentaires, notes, FAQ).

L'ensemble des analyses offre un contenu riche quant à l'évaluation du site internet. Ces analyses répétées régulièrement (ici une fois par an) permettent une amélioration continue du site, avec une réflexion poussée avec les acteurs producteurs de données sur les contenus pour l'année à venir.

Ces données mettent en lumière un point : l'Orna a tout intérêt à travailler sa communication sur ses réseaux sociaux afin d'augmenter la visibilité de son site internet. LinkedIn apparaît comme le réseau social qui draine le plus de visiteurs.

5 • SYNTHÈSE COMPARATIVE DES TROIS OUTILS

TABLEAU DE COMPARAISON DES SPÉCIFICITÉS DES OUTILS D'ÉVALUATION DE LA FORME ET DE LA QUALITÉ DES ACTIONS DE CULTURE DU RISQUE

Quel outil d'évaluation ?	Fiche d'autoévaluation des porteurs	Recueil de commentaires	Analyses statistiques en ligne
En quelques mots	Ce questionnaire riche doit être rempli par les porteurs de l'action afin d'évaluer la mise en œuvre et les retours de leur action	Pendant l'action, des commentaires peuvent être recueillis par les participants dans une expression libre	Cet outil est spécifique aux actions menées en distanciel afin de recueillir facilement des statistiques
Qui répond ?	Les porteurs de l'action	Les participants	Les évaluateurs analysent les données générées automatiquement
Pour quel principal type d'action ?	Tout type d'action	Action non accompagnée en présentiel/Mise en situation	Action en distanciel
Comment ?	Fiche d'autoquestionnement	Livre d'or/Captation sous des formes diverses (interviews, enregistrements audio ou vidéo, etc.)	Tableau de bord des indicateurs
Quand ?	1/ Recueil pendant l'action 2/ Capitalisation juste après l'action	1/ Recueil pendant l'action 2/ Capitalisation a posteriori	Tout au long de l'action
Pour quel coût ?	€	€	€
Quelle mise en œuvre ?	Régie	Régie	Régie/sous-traitance



Atelier de sensibilisation au risque d'inondation dans la vallée de l'Aulne, mené par le Cerema.

ANNEXES

Annexe 1

TABLEAU D'AIDE À LA DÉCISION POUR CHOISIR SON ÉVALUATION (INDICATEURS

Typologie	Exemples-types	Indicateurs de performance	
		Quantitatif	
Action non accompagnée en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> Escape game Quizz en ligne Application web Concours sur les réseaux Mise à disposition d'outils innovants numériques 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de téléchargements/de vues Nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux Nombre de participants aux concours Taux de rebonds vers des sites d'information sur les risques majeurs 	
Action accompagnée en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> Webinaire Ateliers dématérialisés 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de connectés (profils) Nombre de webinaires/ateliers réalisés Nombre d'avis recueillis 	
Action accompagnée en présentiel avec des personnes identifiées	<ul style="list-style-type: none"> Formation d'élus/de techniciens à l'exercice de leurs missions de prévention des risques Animations auprès des scolaires 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes formées (profils) Nombre d'avis recueillis Nombre d'enfants (âge/classe) /de classes sensibilisés 	
Action accompagnée en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers Visites guidées Cafés débats, projection d'un film, encadrés par un animateur Stands dans l'espace public 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de participants (profils) Nombre d'ateliers/visites, etc. réalisés Nombre d'avis recueillis 	
Action non accompagnée en présentiel	<ul style="list-style-type: none"> Exposition en libre accès Visite non guidée Application pour visite "guidée" sur le thème des risques Mise à disposition d'outils innovants papier Spectacle de théâtre sur les risques Projection d'un documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> Fréquentation globale (profils/jours/horaires, etc.) Nombre de jours d'exposition, de représentation, etc. Nombre d'articles de promotion (presse, internet, etc.) Nombre de plaquettes distribuées Nombre d'avis recueillis 	
Mise en situation	<ul style="list-style-type: none"> Exercices Atelier Spectacle immersif Fresque participative Jeux sérieux 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de participants (profils) Nombre d'exercices/spectacles réalisés Nombre d'avis recueillis 	

ET OUTILS) EN FONCTION DE LA TYPOLOGIE DES ACTIONS DE CULTURE DU RISQUE

Indicateurs de performance		Outils mobilisables
Qualitatif		
Mots clés (type nuage de mots) des commentaires des connectés (messages postés, réactions sur les réseaux sociaux, etc.)		Analyses statistiques en ligne Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>a posteriori</i> <i>nécessite de recueillir les coordonnées des participants</i>
Ressenti des participants sur l'action Mots clés (type nuage de mots) de ce qu'ont retenu les participants/ce qui les a interpellé/ce qu'ils veulent changer dans leur quotidien		Retour à chaud Analyses statistiques en ligne Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>a posteriori</i> <i>nécessite de recueillir les coordonnées des participants</i>
Ressenti des participants sur la formation Mots clés (type nuage de mots) de ce qu'ont retenu les participants/ce qui les a interpellé/ce qu'ils veulent changer dans leur quotidien Si enquête postérieure : évolution des connaissances, des perceptions, évolution des comportements, etc. Questions/besoins exprimés Sentiments/intérêts/questions exprimés par les enfants Retour des parents (niveau de transmission des informations dans les familles)		Retour à chaud Recueil de commentaires Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>ante-post</i> Questionnaire <i>a posteriori</i>
Ressenti des participants sur l'action Mots clés (type nuage de mots) de ce qu'ont retenu les participants/ce qui les a interpellé/ce qu'ils veulent changer dans leur quotidien Questions/besoins exprimés		Retour à chaud Recueil de commentaires Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>ante-post</i> Questionnaire <i>a posteriori</i> <i>nécessite de recueillir les coordonnées des participants</i>
Mots clés (type nuage de mots) des commentaires de participants Évaluation des contenus des articles de promotion		Recueil de commentaires Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>a posteriori</i> <i>nécessite de recueillir les coordonnées des participants</i>
Ressenti des participants sur l'action Mots clés (type nuage de mots) de ce qu'ont retenu les participants/ce qui les a interpellé/ce qu'ils veulent changer dans leur quotidien Questions/besoins exprimés		Retour à chaud Recueil de commentaires Fiche d'auto-évaluation par les porteurs Questionnaire <i>ante-post</i> Questionnaire <i>a posteriori</i> <i>nécessite de recueillir les coordonnées des participants</i>

Annexe 2

Ressources pour aller plus loin

- Paquay, L. (2013), « Auto-évaluation » dans : Anne Jorro éd., Dictionnaire des concepts de la professionnalisation (pp. 41-44). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.devel.2013.02.0041>
- Saussez, F. & Allal, L. (2007), Réfléchir sur sa pratique : le rôle de l'autoévaluation ? Mesure et évaluation en éducation, 30 (1), 97-124. <https://doi.org/10.7202/1086174ar>
- Allal, L. (2004), Auto-évaluation en situation de formation. Mesure et évaluation en éducation, 27 (2), 1-8. <https://doi.org/10.7202/1087974ar>

Annexe 3

Trame type d'une fiche d'autoévaluation

Durant le déroulé de l'action, le porteur peut consigner des observations (de points positifs ou négatifs), leur assigner des interprétations et faire des remarques visant à pérenniser/améliorer les points relevés.

La trame ci-dessous propose un exemple de relevé d'observations pendant le déroulé de l'action.

OBSERVATION N° 1 :	
Thème associé (cocher la case associée)	<input type="checkbox"/> intérêt du public <input type="checkbox"/> niveau de participation <input type="checkbox"/> respect du programme <input type="checkbox"/> répartition des rôles <input type="checkbox"/> efficacité organisationnelle <input type="checkbox"/> moyens humains et financiers <input type="checkbox"/> autre :
Ce qui pose problème / ce qui est remarquable	
Causes identifiées	
Conséquences directes et indirectes	
Qui sont les acteurs impliqués ?	
Ce que j'ai / ce qui a été mis en place pour résoudre la situation	
À retenir pour la prochaine fois	

La fiche d'autoévaluation ci-après représente un exemple générique dont il est possible de s'inspirer en choisissant certaines questions pour réaliser une autoévaluation *a posteriori*.

Les données à indiquer dans la partie 1 (*Observations et informations générales*) sont renseignées à partir d'informations collectées lors de la phase d'observation du public ou bien lors d'autres évaluations de l'impact de l'action (questionnaire *a posteriori*, enquête *ante-post*, etc.).

Les catégories mentionnées dans les parties 2 et 3 sont des suggestions pour structurer l'autoévaluation.

Fiche d'autoévaluation - Partie 1 - Observations et informations générales

Caractéristiques générales de l'action					
Nom de l'action					
Nature de l'événement					
Date					
Heure					
Lieu					
Nombre de participants					
Caractéristiques des participants observées/récoltées – âge					
Âge	Moins de 18 ans	18-30	30-45	45-60	60 et +
Nombre					
Caractéristiques des participants observées/récoltées – genre					
Genre	Homme		Femme		Autre
Nombre					
Caractéristiques des participants observées/récoltées – appartenance au territoire					
Lieu de vie	Résidence principale	Résidence secondaire	De passage sans lien avec le lieu	De passage avec un lien avec le lieu	
Nombre					
Caractéristiques des participants observées/récoltées – CSP					
CSP	Nombre				
Scolaires					
Sans activité professionnelle					
Retraité					
Agriculteurs exploitants					
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise					
Cadres et professions intellectuelles supérieures					
Professions intermédiaires					
Employés					
Ouvriers					
Impact de l'action sur le public					
Évaluation de l'impact de l'action ? (oui/non)					
Outil mobilisé pour évaluer l'impact de l'action					
Nombre de personnes ayant participé à l'action					
Nombre d'évaluations réalisées					
En fonction des indicateurs utilisés pour évaluer l'action (dépendants de l'outil) : nombre total d'enquêtes réalisées pendant l'événement, nombre de personnes ayant manifesté le désir d'être activement impliquées, nombre de mises en contact, nombre de commentaires/retours de qualité reçus, nombre de questions posées sur la thématique de l'action					

Fiche d'autoévaluation - Partie 2 - réflexions et interprétations

Évaluation du niveau d'intérêt du public	
1 = non intéressés; 2 = légèrement intéressés; 3 = intéressés; 4 = très intéressés; 5 = vivement intéressés	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	
Évaluation du niveau de participation	
1 = aucun participant; 2 = nombre de participants inférieur au nombre attendu; 3 = nombre de participants égal au nombre attendu; 4 = nombre de participants supérieur au nombre attendu; 5 = nombre de participant inattendu (très grande participation)	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	
Évaluation des moyens (humains et financiers) nécessaires à la réalisation de l'action	
1 = moyens humains et financiers insuffisants; 2 = moyens humains insuffisants mais moyens financiers suffisants; 3 = moyens humains suffisants, moyens financiers insuffisants; 4 = moyens financiers et humains suffisants; 5 = moyens humains et financiers parfaitement dimensionnés	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	
Évaluation de l'efficacité organisationnelle	
1 = désorganisée; 2 = légèrement désorganisée; 3 = bien organisée; 4 = très bien organisée; 5 = organisation parfaite.	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	
Évaluation de la bonne répartition des rôles	
1 = désordonnée; 2 = légèrement désordonnée; 3 = ordonnée; 4 = respect des rôles de chacun et entraide; 5 = répartition des rôles à répliquer	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	
Évaluation du respect du programme	
1 = non-respect des délais; 2 = programme tenu avec quelques aléas; 3 = programme tenu; 4 = programme parfaitement tenu; 5 = programme parfaitement tenu avec de l'avance	
Score :	
Pourquoi avoir donné ce score ?	

Fiche d'autoévaluation - Partie 3 - Ajustements

- Selon vous, est-ce que l'action est répliquable en l'état ?
- Selon vous, quels sont les trois points positifs de l'action (au regard de l'organisation) qu'il faudrait absolument pérenniser pour la prochaine fois ?
- Selon vous, quels sont les trois points négatifs de l'action à ne pas conserver pour la prochaine fois ?
- Listez trois axes d'amélioration de l'action :
 - Si vous ne devez en sélectionner qu'un seul, quel serait-il ?
 - Quelles solutions opérationnelles pourriez-vous mettre en place pour le mettre en œuvre ?
 - Arriveriez-vous à estimer les moyens à mobiliser (financiers, matériels et humains) pour concrétiser cette solution ?

Pour en savoir plus

- Cerema. *Culture du risque : les populations au cœur de l'action*. Bron, Les cahiers, janvier 2023, 44 p.
- Cerema. *La culture du risque dans la politique locale de prévention des risques majeurs - Guide méthodologique et retour d'expérience*. Études et rapports, 2022, 135 p.
- Cerema. *Culture du risque : les clefs pour mieux impliquer les populations*. Bron, Les essentiels, 2021, 12 p.
- Cerema. *Perception du risque inondation : enquêtes auprès des populations*. Rapport Mission interrégionale pour la coordination de la prévention des risques d'inondation sur l'arc méditerranéen (Miiam), 2019, 68 p.

La série de fiches « Évaluer ses actions de culture du risque »

- Fiche n° 1 : Choisir la méthode, les indicateurs et les outils selon ses actions
- **Fiche n° 2 : Évaluer le format et la qualité de ses actions**

AGIR POUR DES TERRITOIRES ADAPTÉS AU DÉFI CLIMATIQUE

Le Cerema, établissement public à la fois national et local, accompagne l'État, les collectivités et les entreprises pour adapter les territoires au défi climatique, dans 6 domaines d'activité : aménagement et stratégies territoriales, bâtiment, mobilités, infrastructures de transport, environnement et risques, mer et littoral. Il relève des ministères chargés de l'Aménagement du territoire et de la Transition écologique.

Téléchargez nos publications sur doc.cerema.fr

ÉVALUER LE FORMAT ET LA QUALITÉ DE SES ACTIONS



miodrag.ignjatovic/Stock

CONTRIBUTEURS

Juliette Leblanc, Galien Le Merour, Céline Perherin, Perrine Vermeersch (Cerema)
Paul Guero (Cerema), Guilhem Dupuis (Institut des risques majeurs - Irma), Sylvie Greciet (ministère de la Transition écologique, DGPR), Ghislaine Verrhiest-Leblanc (AFPCNT), Nathanaël Jeune (Saint-Brieuc Armor Agglomération)

REMERCIEMENTS

La rédaction de ce document s'est notamment appuyée sur des entretiens menés en 2022 ou 2023 avec les personnes suivantes que nous tenons à remercier particulièrement :
Carole Adam (université Grenoble Alpes), Élise Alevèque (EPTB Seine Grands Lacs), Catherine Allain (Dreal Nouvelle-Aquitaine), Élise Beck (université Grenoble Alpes), Guilhem Dupuis (Institut des risques majeurs - Irma), Joséphine Escot (association Naturalistes de Mayotte), Laure Fossorier (Deal Martinique), Sophie Fleuret (CPIE de l'Aisne), Béatrice Gisclard (université de Nîmes), Sandrine Roussy (Pirac Croix Rouge Guade-loupe), Géraldine Vacquier (Syndicat du Bassin du Lez - EPTB), Élodie Perrichon (Syndicat du Haut-Rhône), Ghislaine Verrhiest-Leblanc (AFPCNT)

CONTACTS

Cerema Risques, eaux et mer - dtecrem.cerema@cerema



AMÉNAGEMENT & STRATÉGIES TERRITORIALES | BÂTIMENT
| MOBILITÉS | INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT |
ENVIRONNEMENT & RISQUES | MER & LITTORAL



cerema.fr

AGIR POUR DES TERRITOIRES ADAPTÉS AU DÉFI CLIMATIQUE

Siège social : 2 rue Antoine Charial – CS 33 927 – 69426 Lyon Cedex 03. Dépôt légal : décembre 2025. - ISSN : 2969-1036.
Achevé d'imprimer : décembre 2025 chez Duplprint – 733, rue Saint-Léonard – 53100 Mayenne – Tél. : +33 (0)2 43 08 25 54.
Crédits photos et illustrations : Cerema, sauf mention contraire.