

Référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers

TOME 2

OUTILS À DESTINATION
DES COLLECTIVITÉS



Avant-propos

L'année 2017 marque une étape importante dans la démarche ÉcoQuartiers. Pour la première fois depuis son lancement, il y a sept ans, le Club ÉcoQuartier piloté par le ministère met à disposition des porteurs de projets un panel complet d'outils pour (auto)évaluer leurs ÉcoQuartiers, qu'ils soient encore en projet, en chantier, ou en phase de vie.

Ce document vient compléter les deux premières publications 2016 : la plaquette « Vers une évaluation des ÉcoQuartiers » et le « Référentiel pour l'évaluation des ÉcoQuartiers ».

2017 est aussi l'année pilote pour la mise en œuvre du label étape 4, nouvelle étape définie par le renouveau du label, il y a tout juste un an. Elle permet de mesurer la tenue des engagements pris au lancement du projet lors de la signature de la charte. Elle doit permettre à la collectivité, et à ses partenaires, de prendre un temps de recul sur l'atteinte des objectifs initiaux du projet. C'est donc tout naturellement que les travaux sur l'évaluation sont mobilisés pour accompagner cette quatrième et dernière étape de la démarche de labellisation.

La mise en place de l'étape 4 a permis de confirmer l'intérêt des réflexions menées depuis plus de 5 ans sur l'évaluation. A la réflexion, aux expérimentations, aux tests et à la co-construction d'un socle méthodologique commun sur l'évaluation, doit maintenant succéder la mise en œuvre. Les outils d'évaluation ont besoin de se confronter au réel pour s'enrichir et devenir plus solides, plus pertinents au regard des attentes des porteurs de projets.

Ce document, rédigé et publié par le Cerema, se fonde, d'une part, sur les méthodes produites initialement par le CSTB puis par les différents membres du Comité Scientifique ÉcoQuartier, et sur les retours des collectivités labellisées qui les ont testées, et d'autre part sur les apports des collectivités, des aménageurs et des structures partenaires ayant participé au groupe de travail évaluation.

Ce document propose un cadre pour l'évaluation des ÉcoQuartiers en phase de vie, avec des questions évaluatives, des indicateurs et des éléments de méthode pour renseigner ces derniers, en particulier via l'écoute des usagers et des habitants. Cependant, loin d'être figé, ce cadre est à considérer comme un instantané, qui évoluera forcément en fonction des premiers retours, de l'utilisation qu'en feront les collectivités qui en sont les destinataires.

A l'avenir, les liens entre les travaux menés sur l'évaluation et le label étape 4 s'intensifieront. D'une part, parce que nous disposerons des retours d'expériences des premiers labels étape 4 et que de nouvelles collectivités vont se porter candidates à l'étape 4. D'autre part, parce que les collectivités encore au début de la démarche pourront intégrer ces outils très en amont, dès le début du projet, afin de préparer au mieux leur candidature à l'étape 4.

Le développement et l'enrichissement progressif du module évaluation sur la plateforme ÉcoQuartiers (www.ecoquartiers.logement.gouv.fr) faciliteront ce lien, et seront conduits dans le même esprit de contextualisation et d'adaptation aux besoins de ses utilisateurs que l'ensemble de la démarche.

C'est pourquoi, en 2018, les temps de partage entre collectivités, aménageurs, partenaires seront renforcés, au moyen de deux séminaires d'échanges organisés, le premier au printemps, et le second à l'automne. Vous serez tous conviés à participer à ces temps de partage d'expériences et de consolidation du référentiel d'évaluation.

Dans ce cadre, nous proposerons la mise en place de formations à destination de l'ensemble des acteurs, en complément des outils présentés et de la plateforme.

Notre objectif est d'offrir au plus grand nombre de collectivités la possibilité de s'emparer de ces outils, de les tester, de les enrichir, au service de leurs projets.

Nous souhaitons poursuivre ce débat, nous souhaitons que cette acculturation à l'évaluation des projets d'ÉcoQuartiers se diffuse à l'ensemble du territoire, permettant ainsi d'accélérer l'émergence de modes de faire les villes plus durables.

L'équipe du bureau AD4

Sommaire

3 Introduction

PARTIE 1

5 **Quels indicateurs pour l'évaluation des ÉcoQuartiers ?**

- 6 Une demande croissante d'indicateurs
 - 6 Différents types d'indicateurs
 - 8 Des indicateurs descriptifs du projet
 - 9 Des indicateurs pour les questions évaluatives transversales
 - 13 Dimension 1 : Démarche et processus
 - 19 Dimension 2 : Cadre de vie et usages
 - 27 Dimension 3 : Développement territorial
 - 33 Dimension 4 : Environnement et climat
-

PARTIE 2

40 **Retours d'expériences**

- 44 ÉcoQuartier Ginko - Bordeaux
 - 46 Quartier Beauregard - Rennes
 - ÉcoQuartier Beausoleil - Pacé
 - ÉcoQuartier La Niche aux Oiseaux - La-Chapelle-Thouarault
 - 48 ÉcoQuartier Les Rives du Bief - Longvic
 - 50 Écoquartier de Ravine Blanche - Saint-Pierre de la Réunion
 - 52 ÉcoQuartier Monconseil - Tours
-

Conclusion

Introduction

Le label ÉcoQuartier, porté depuis 2012 par le ministère en charge du logement, a connu, en 2016, un renouvellement qui marque un tournant important dans cette démarche. Ce renouveau, qui s'appuie sur les conclusions de la mission portée en 2016 par Alain Jund, vice-président de l'Eurométropole de Strasbourg, vise à renforcer les garanties de qualité apportées par le label, tout en permettant d'en diffuser plus largement les principes. Autrement dit, il s'agit de passer de l'ÉcoQuartier comme « laboratoire d'expérimentations » à l'ÉcoQuartier comme modèle de l'aménagement durable de demain, tout en pérennisant la recherche d'exemplarité jusqu'en phase de vie de l'ÉcoQuartier.

Pour une culture partagée de l'évaluation

L'évaluation des ÉcoQuartiers, quelques années après leur livraison, devient ainsi une étape incontournable pour les collectivités, traduite par l'attribution du « label étape 4 ». Cette nouveauté importante s'inscrit dans la droite ligne des réflexions conduites par le ministère depuis le lancement du label en 2012. Comment la collectivité mesure-t-elle la tenue de ses engagements dans le temps ? La qualité de vie des habitants dans l'ÉcoQuartier s'est-elle améliorée ? Comment les éventuelles innovations en matière d'aménagement ou de management, mises en place à l'occasion du projet, essaient-elles dans d'autres opérations ou dans les politiques publiques locales ?

Les réponses à ces questions apparaissent comme fondamentales et remettent au cœur de la démarche ÉcoQuartier ses bénéficiaires finaux que sont les usagers et les habitants, dans une perspective d'amélioration continue. Par ailleurs, une finalité d'apprentissage, de capitalisation et de partage des connaissances sous-tend cette incitation à l'évaluation : il s'agit par là de catalyser la diffusion des réussites, mais aussi des solutions mobilisées pour dépasser les difficultés rencontrées.

Dès 2014, le ministère a souhaité poser les bases méthodologiques et thématiques de l'évaluation, avec :

- en 2014, 2015 et 2016, la méthodologie d'évaluation des engagements 17, 18, 19 du référentiel ÉcoQuartiers, proposée par le CSTB et sa campagne-test associée
- en 2015, les travaux du Comité Scientifique portant sur la définition de méthodes d'évaluation de l'ensemble de la grille ÉcoQuartier qui ont abouti à une production extrêmement riche, accessible sur www.ecoquartiers.logement.gouv.fr. En 2016, pour être au plus près des besoins des utilisateurs des outils d'évaluation, le ministère a souhaité réunir un groupe de travail rassemblant des collectivités, des aménageurs et des partenaires pour co-construire des outils d'évaluation (questions évaluatives, indicateurs, ...). Il a confié au Cerema une mission d'animation de ce groupe de travail et de production d'éléments venant outiller les collectivités. Ainsi, fin 2016 a été publié le « Référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers ». Ce guide est un document pratique destiné à accompagner les collectivités dans la mise en place d'une évaluation locale de leur(s) projet(s) d'ÉcoQuartier(s). Il formule des recommandations touchant au pilotage et à la mise en œuvre de l'évaluation. Il propose, en outre, pour chacun des 20 engagements de la charte ÉcoQuartier, des « questions évaluatives » que les collectivités sont invitées à mobiliser et à adapter localement pour définir leur protocole d'évaluation. Enfin, des exemples de travaux ou des retours d'expériences de collectivités viennent enrichir les approches développées pour chaque engagement.

Une évaluation assumée et anticipée

Ce premier guide a introduit deux grands principes qu'il semble opportun de rappeler ici.

L'évaluation doit être conçue et produite du point de vue de la collectivité locale, qui en est le maître d'ouvrage. Elle peut néanmoins être mise en œuvre par un autre acteur (Ex. : bureau d'étude, étudiants, aménageur). Ce principe est essentiel puisque l'on suppose que :

- l'évaluation est construite en fonction des priorités de politiques publiques définies par la collectivité ;
- les rendus de l'évaluation doivent faire sens pour la collectivité ;

- l'évaluation peut être mobilisée pour rendre compte auprès de ses « interlocuteurs », aux premiers rangs desquels les citoyens, habitants ou usagers du territoire.

L'évaluation ne vise pas seulement une amélioration en continu du projet, mais s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité interne du fonctionnement de la collectivité, notamment dans le cadre d'autres opérations.

L'évaluation doit être intégrée très en amont, dès le lancement du projet. Cette anticipation suppose :

- une ingénierie de projet structurée qui intègre l'évaluation ;
- des gestionnaires impliqués dans la démarche d'évaluation. Il s'agit d'organiser des consultations et des échanges plus resserrés, y compris, d'ailleurs, dans les projets où cela n'a pas été anticipé ;
- l'évaluation comme support des coordinations internes à construire ;
- la prise en compte du besoin des élus à communiquer, sans en faire le principal objet de la démarche d'évaluation ;
- la définition des principaux critères et indicateurs à l'amont en s'appuyant sur les objectifs programmatiques définis en amont et précisés tout au long du projet.

Choisir et mobiliser les bons outils pour répondre aux questions évaluatives

L'évaluation consiste à tenter de répondre à des questions précises quant à la pertinence, à la cohérence, à l'efficacité ou encore à l'efficience du projet d'ÉcoQuartier. Le respect des grands principes rappelés plus haut facilite le passage à la mise en œuvre de l'évaluation. Ceci passe par le choix des outils qui permettront de collecter ou de produire les données nécessaires pour répondre aux questions évaluatives. Le « Conseil scientifique de l'évaluation » distingue deux grandes familles de méthodes de collecte et de production de données :

- les informations préexistantes qui regroupent l'ensemble des études et recherches portant sur des sujets en lien avec l'évaluation de l'ÉcoQuartier en question, les statistiques publiées ou immédiatement disponibles, et toute information pouvant être utile pour répondre aux questions ;
- les enquêtes et investigations spécifiques qui permettent de produire des données ou informations indispensables à l'évaluation, et qui ne sont pas mobilisables directement.

Afin de répondre aux questions évaluatives, l'exploitation des informations préexistantes et des données produites spécifiquement peuvent donner lieu à plusieurs types de traitement. On distingue ainsi généralement les approches quantitatives, qui s'appuient tout particulièrement sur la définition et le calcul d'indicateurs, et les approches qualitatives qui mobilisent toute la richesse et la précision du langage pour formuler les termes de l'évaluation.

Ce deuxième tome du référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers accompagne la phase d'exécution de l'évaluation. Il a pour ambition d'outiller les collectivités dans les phases de collecte et production d'informations, et de traitement de ces données. Parmi la multitude d'outils mobilisables, les indicateurs et les enquêtes auprès des usagers occupent aujourd'hui une place de choix dans l'arsenal méthodologique des collectivités. Dans la continuité des travaux conduits en 2016, de nouvelles réflexions collaboratives conduites au sein du « groupe de travail Evaluation »¹, ont abouti à l'identification et à la sélection d'indicateurs. Pour chacun des 20 engagements et des questionnements transversaux qui ont émergé dans le premier guide, un ou plusieurs indicateurs clés sont proposés dans la **première partie de ce guide**. Ces indicateurs principaux sont complétés par une liste d'indicateurs dits secondaires que les collectivités pourront mobiliser, pour compléter ou ajuster leur propre système d'évaluation.

La question de « l'écoute habitante et usagers » est également au cœur des préoccupations méthodologiques des collectivités qui s'investissent dans l'évaluation. **La deuxième partie de cette publication** aborde cette problématique et donne quelques pistes de mise en œuvre. Face à la multiplicité des modalités possibles, ce guide donne à voir quelques démarches portées par des collectivités qui ont accepté de partager leur expérience.

Ce deuxième tome du référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers contribue donc à alimenter la boîte à outils pour l'évaluation des ÉcoQuartiers. S'appuyant sur le cadre posé par les questions évaluatives du premier tome, il en accompagne la déclinaison opérationnelle à travers une première proposition d'outils de mise en œuvre.

1 • « GT Évaluation » : groupe de travail animé par le Cerema depuis 2015 et regroupant des collectivités, des EPA, des services déconcentrés de l'État (Dreal et DDT), des représentants du ministère de la Cohésion des territoires, ainsi que différents partenaires : Ademe, ANRU, Efficacity, CSTB, Certivéa, etc.

PARTIE

1

QUELS INDICATEURS POUR L'ÉVALUATION DES ECOQUARTIERS ?

1

Une demande croissante d'indicateurs

Les indicateurs, qu'ils soient quantitatifs ou qualitatifs, occupent une place de choix dans les processus d'évaluation. En premier lieu, les indicateurs permettent de faciliter l'appréhension de phénomènes ou de concepts parfois complexes, à travers leur traduction sous une forme simple (chiffre, état...). Cette saisie de la réalité à un moment donné permet, en deuxième lieu, de faciliter les comparaisons dans le temps, mais aussi dans l'espace. Enfin, l'indicateur est un outil de management par objectifs, en permettant notamment d'introduire les notions de cibles ou de seuils, qui sont autant de balises dans le pilotage du projet.

Cette première partie formule des propositions pour les collectivités qui souhaitent mettre en place un système d'indicateurs pour l'évaluation de leurs ÉcoQuartiers. Elle propose des indicateurs clés pour chacun des 20 engagements et pour les 4 questions évaluatives transversales. La sélection de ces indicateurs clés a fait l'objet d'une discussion et d'une validation collégiale par les collectivités et partenaires du groupe de travail évaluation, sur la base de deux critères principaux : le critère de pertinence et celui de faisabilité.

Le **critère de pertinence** interroge ce que l'indicateur permet de vérifier (nature et type de résultats produits par l'indicateur : permet-il de vérifier la qualité et/ou l'atteinte du résultat ?) ou encore sa portée pour améliorer le quartier, le management de projet au sein de la collectivité : son exploitation permet-elle de mieux envisager de nouveaux projets ? d'améliorer les collaborations avec les partenaires ? d'améliorer l'organisation interne à la collectivité ? de rendre des comptes ? etc.

Le **critère de faisabilité** quant à lui questionne les conditions de mise en œuvre de la collecte de données, les points de vigilance à avoir dans la construction, l'usage ou l'interprétation de l'indicateur.

L'ensemble des **30 indicateurs clés** est documenté par une fiche synthétique qui fournit la définition et la méthode de calcul de l'indicateur. Les fiches précisent également la source pour les indicateurs dont les données sont immédiatement mobilisables ou des indications méthodologiques lorsque la production de données spécifiques s'avère nécessaire.

Une liste de **59 indicateurs secondaires** est également mise à disposition des collectivités. Ces indicateurs peuvent être mobilisés pour compléter les indicateurs clés ou s'y substituer, en fonction des attentes des collectivités vis-à-vis de l'évaluation de leur ÉcoQuartier. Enfin, les collectivités qui souhaiteraient approfondir l'évaluation d'une problématique spécifique trouveront, dans les travaux réalisés par le comité scientifique et les équipes d'experts en 2015, de nombreux indicateurs.

2

Différents types d'indicateurs

L'évaluation des ÉcoQuartiers, telle qu'envisagée dans le premier tome du « référentiel national », privilégie une évaluation ex-post, qui intervient en phase de vie de l'ÉcoQuartier. Elle s'adresse aux collectivités qui souhaitent s'assurer de la qualité de vie dans le quartier et de la performance réelle du projet réalisé, par rapport aux objectifs fixés initialement, éventuellement dans la perspective de l'obtention du label étape 4.

A partir de ce point de départ, plusieurs niveaux d'évaluation sont envisageables, auxquels correspondent différents types d'indicateurs. Ainsi, l'évaluation ex-post d'un EcoQuartier peut a priori prendre pour objet les objectifs stratégiques du projet (améliorer la qualité de l'air), ses objectifs spécifiques (favoriser l'utilisation des modes actifs) ou encore, les actions ou dispositifs mis en place (linéaire de pistes cyclables, réduction de nombre de places de stationnement). A chacune de ces options correspondent différents types d'indicateurs :

- **les indicateurs de réalisation** permettent d'assurer un suivi ou une vérification de la mise en place effective des actions et dispositifs prévus dans le projet au moment de sa conception ;
- **les indicateurs de résultat** permettent d'évaluer l'atteinte des objectifs spécifiques du projet, autrement dit, ce qui a été obtenu grâce à la réalisation des actions ;
- **les indicateurs d'impact**, quant à eux, mettent en évidence les effets directs et indirects du projet sur le territoire ; ils sont forcément plus génériques et plus difficiles à imputer à une politique puisque de nombreux autres facteurs peuvent intervenir.

Au regard des finalités de l'évaluation des ÉcoQuartiers, telle qu'elle est envisagée dans le cadre de cette démarche nationale, les indicateurs de résultats sont privilégiés dans cette publication. En effet, il s'agit de dépasser le seul suivi des réalisations – que beaucoup de collectivités intègrent déjà dans le management de leurs projets d'aménagement – pour aider les collectivités à objectiver l'efficacité et la pertinence de leurs choix, dans une logique d'amélioration continue du projet et d'apprentissage. Toutefois, des indicateurs de réalisation sont ici ponctuellement proposés lorsque la faisabilité des indicateurs de résultats s'avérerait plus ardue. De même, des indicateurs d'impact sont suggérés dans le guide, notamment dans le cas des questions évaluatives transversales qui questionnent l'effet levier du projet d'ÉcoQuartier sur le territoire, ou élargissent le périmètre d'évaluation aux bénéficiaires finaux que sont les habitants et les usagers du quartier. Enfin, des indicateurs « de profil » permettent de décrire, en préalable à l'évaluation proprement dite, les principales caractéristiques du projet. Ils viennent alimenter une sorte de carte d'identité du projet en quelques chiffres descriptifs.

Cette proposition d'indicateurs a vocation à être testée par les collectivités dans les mois à venir. La mise en œuvre de cette première sélection permettra de l'affiner et de la faire évoluer.

3

Des indicateurs descriptifs du projet

Les dix indicateurs proposés dans cette partie constituent des indicateurs descriptifs très simples, voire des données de base, qui permettent de qualifier le projet d'ÉcoQuartier en préalable à l'évaluation en elle-même. Le calcul de ces indicateurs permettra d'ailleurs de faciliter l'évaluation, dans la mesure où les données nécessaires à ce stade le sont souvent pour le calcul des indicateurs plus complexes proposés dans la suite de l'ouvrage.

- Superficie du projet (Ha) (dont Ha d'espaces publics et espaces verts)
- Densité bâtie brute et nette (Nombre d'équivalent logement/ha avec 1 équivalent logement pour 70 m² SDP)(densité nette : hors espaces verts publics)
- Coût total HT du projet / Ha aménagé (dont part foncier et part travaux)
- Coût de fonctionnement HT du quartier (éclairage, espaces verts) / Ha aménagé
- Participations publiques HT / m² SDP (produite ou réhabilitée)(logement + autre bâti)
- Description de l'offre de logement (répartition des logements selon typologie (T1, T2, T3, T4, T5) et financement (libre, aidée, social)
- Qualité de l'offre de mobilité (pourcentage de logements et locaux d'activités distants de : moins de 500 m d'une station de tramway, de moins de 300 m d'une station de bus ou de voiture partagée ou moins de 3 km d'une gare ou d'une aire de co-voiturage (en zone non urbaine)
- Desserte communication (% de bâtiments reliés au haut débit/à la fibre)
- Part du quartier située dans une zone à risque naturel ou technologique (en précisant le niveau d'aléa)
- Coefficient d'imperméabilisation (somme des surfaces imperméables/surface totale du secteur)

4

Des indicateurs pour les questions évaluatives transversales

Le « référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers – premiers éléments de repère pour les collectivités » propose aux collectivités des questions évaluatives dites « transversales » qui permettraient d'aborder l'évaluation des ÉcoQuartiers dans une perspective globale et systémique. Dans cette partie sont proposés des indicateurs pour chacune des quatre questions évaluatives transversales.

Q1 : Les habitants (et les usagers) sont-ils satisfaits des conditions de vie dans l'ÉcoQuartier ?

LIBELLÉ INDICATEUR

SATISFACTION DES HABITANTS VIS-À-VIS DE LEUR QUARTIER ET DE LEUR LOGEMENT

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Qualitatif

DÉFINITION

Part des habitants satisfaits vis-à-vis de leur quartier et de leur logement

MÉTHODE

Il s'agit d'apprécier la satisfaction des habitants à travers une enquête qualitative et/ou quantitative. Il peut être intéressant de distinguer la satisfaction quant à leur logement et la satisfaction quant au quartier dans son ensemble ou par composante (satisfaction quant à la localisation, les transports, les services, les espaces publics).
Dans le cadre de l'enquête, l'appréciation des habitants peut être évaluée via une échelle de Likert :
1 - Tout à fait d'accord : Je suis totalement satisfait de mon logement et du quartier dans son ensemble.
2 - D'accord : Je suis globalement satisfait de mon logement et du quartier.
3 - Ni en désaccord ni d'accord : Je suis moyennement satisfait de mon logement ou du quartier.
4 - Pas d'accord : Je ne suis pas satisfait de mon logement et/ou du quartier.
5 - Pas du tout d'accord : Je ne suis pas du tout satisfait de mon logement et du quartier.
Il peut être opportun de permettre aux habitants de compléter cette appréciation globale par des commentaires libres afin de qualifier ce qui les satisfait et ce qui de ne les satisfait pas.
L'indicateur peut ensuite s'exprimer sous forme de pourcentage : part des habitants satisfaits ou tout à fait satisfait de leur logement et du quartier.

RÉFÉRENCES

Voir partie 2 de ce guide (page 40) les retours d'expériences sur l'écoute habitante.

LIBELLÉ INDICATEUR	ATTRACTIVITÉ RÉSIDENTIELLE	
TYPE D'INDICATEUR	Impact	Mixte
DÉFINITION	Degré d'attractivité du quartier	
MÉTHODE	Il s'agit d'évaluer et de suivre dans le temps l'attractivité du quartier en combinant une approche qualitative et quelques indicateurs quantitatifs. Sur les aspects quantitatifs, 3 indicateurs sont intéressants à suivre : • le taux de vacance des logements sur le quartier, • le taux de rotation dans le logement social, • l'évolution des prix de vente des logements sur le quartier. Une augmentation des taux de vacance et de rotation et une baisse des prix de vente peuvent indiquer une diminution de l'attractivité du quartier. Ces indicateurs s'apprécient au regard de l'attractivité des autres quartiers de la ville. Cette approche quantitative gagne à être combinée à une approche qualitative sous forme d'enquête auprès des habitants et/ou des gestionnaires. Concernant les habitants, on peut par exemple leur demander s'ils souhaitent quitter leur logement et/ou le quartier d'ici 2 ans et les raisons de ce choix ou de qualifier l'attractivité du quartier par rapport à d'autres quartiers de la ville. Selon le type de quartier, cette approche peut être élargie auprès des entreprises et commerçants. L'indicateur est évalué ensuite via une échelle de Likert : 1 - Tout à fait d'accord : Le quartier est très attractif par rapport aux autres quartiers de la ville. 2 - D'accord : Le quartier est attractif. 3 - Ni en désaccord ni d'accord : Le quartier est moyennement attractif par rapport à d'autres quartiers. 4 - Pas d'accord : Le quartier n'est pas très attractif. 5 - Pas du tout d'accord : Le quartier n'est pas du tout attractif, les habitants cherchent à partir. Tout l'enjeu de cet indicateur est ensuite son interprétation. Il est très directement lié à la qualité des logements et des espaces publics, mais aussi aux services proposés sur le quartier, au sentiment de sécurité et à la qualité des relations sociales et du vivre-ensemble.	

Q2 : Les habitants sont-ils conscients de vivre dans un «EcoQuartier» ? Ont-ils des comportements en phase avec les objectifs du quartier en matière de développement durable ?

LIBELLÉ INDICATEUR	PRATIQUES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT	
TYPE D'INDICATEUR	Résultat	Qualitatif
DÉFINITION	Part des habitants ayant un comportement en phase avec les objectifs du quartier en matière de développement durable	
MÉTHODE	Parmi les pratiques respectueuses de l'environnement, on peut citer : • en terme d'éco-mobilité : le covoiturage, l'auto-partage, l'utilisation des modes doux, les pédibus ; • en terme de déchets : la collecte sélective, le recyclage et la valorisation des déchets et encombrants, le compost ; • en terme de consommation : les circuits courts de consommation, le jardinage, les AMAP, mais aussi les efforts en matière de consommation énergétique et de consommation d'eau. Il s'agit d'apprécier les pratiques des habitants à travers une enquête qualitative et/ou quantitative. Il peut être intéressant de distinguer leurs pratiques et l'évolution de ces dernières (ont-ils fait évoluer leurs pratiques en venant vivre dans l'EcoQuartier). L'indicateur peut ensuite s'exprimer sous forme de pourcentage : part des habitants de l'EcoQuartier ayant des pratiques respectueuses de l'environnement. Il peut être affiné en fonction des objectifs de l'EcoQuartier sur le sujet.	
RÉFÉRENCES	Voir partie 2 de ce guide (page 40) les retours d'expériences sur l'écoute habitante.	

Q3 : Quel est l'impact du projet sur les quartiers environnants, la ville, le territoire ?

LIBELLÉ INDICATEUR	SURFACES URBANISÉES ÉVITÉES	
TYPE D'INDICATEUR	Impact	Quantitatif
DÉFINITION	Surfaces urbanisées évitées	
MÉTHODE	Cet indicateur permet d'évaluer les surfaces urbanisées évitées grâce à la localisation urbaine et la densité des EcoQuartiers pour répondre à des besoins de logements et des attentes de services urbains qui auraient trouvé réponse en périphérie et par des extensions Il s'agit de la différence entre, d'une part, la surface foncière mobilisée par l'EcoQuartier et, d'autre part, les surfaces mobilisées selon les ratios d'aménagement des années 1970 et 1980 pour réaliser le même programme de construction et d'aménagement sur le territoire. Le calcul est le suivant : [surface mobilisée en ha pour réaliser le même nombre de logement (ou d'équivalent logement pour les projets mixtes) avec les ratios d'aménagement des années 70-80] – [surface de l'EcoQuartier en extension urbaine en ha] Pour les projets en renouvellement urbain, on considérera directement la surface que l'on aurait utilisée dans les années 70-80 pour réaliser un nombre d'équivalent logement similaire. L'information quant au ratio moyen de surface au sol utilisé pour la réalisation de logements, de bâtiments d'activités et d'équipements au cours des années 1970 et 80 peut se trouver dans le diagnostic du PLU ou du SCOT, dans les rapports de la SAFER, auprès de l'EPF s'il existe ou auprès des services de l'État.	
RÉFÉRENCES	Contribution à la méthode d'évaluation des engagements 11 et 13 - Taoufik Souami, Ida Kasdi, Caroline Raes, Zélia Hampikian, ID&S IFU – LATS, Université de Paris Est Marne, Juin 2015	



© Cerema, Pacé

EcoQuartier dense pour préserver l'espace agricole.

Q4: En quoi l'ÉcoQuartier a-t-il fait évoluer les politiques publiques locales ou réciproquement, dans une optique de ville durable ?

LIBELLÉ INDICATEUR	IMPACT SUR LES DOCUMENTS DE PLANIFICATION	
TYPE D'INDICATEUR	Résultat	Oui/Non + Qualitatif
DÉFINITION	Révision des documents cadres de la collectivité pour intégrer des exigences issues de l'expérience de l'ÉcoQuartier	
MÉTHODE	Il s'agit de mesurer l'effet levier de l'Ecoquartier et de savoir si, suite au projet d'ÉcoQuartier, la collectivité a fait évoluer ces documents de planification (SCOT, PLU(i), PLH...). Cette information ne peut s'obtenir que par entretien auprès des élus et/ou techniciens en charge de ces documents cadre. Au-delà de la réponse oui/non, il est intéressant de qualifier l'impact concret dans les documents cadres.	

LIBELLÉ INDICATEUR	IMPACT SUR LES PRATIQUES LOCALES	
TYPE D'INDICATEUR	Résultat	Oui/Non + Qualitatif
DÉFINITION	Existence de changements de pratiques et/ou d'organisation interne à la collectivité	
MÉTHODE	Il s'agit de mesurer l'effet levier de l'Écoquartier et de savoir si, suite au projet d'ÉcoQuartier, la collectivité a fait évoluer ces pratiques internes, son organisation, ses relations avec les acteurs de l'aménagement (aménageur, promoteurs) Cette information ne peut s'obtenir que par entretien auprès des élus et/ou techniciens de la collectivité. Au-delà de la réponse oui/non, il est intéressant de qualifier l'impact concret sur les pratiques.	



Réaliser les projets répondant aux besoins de tous en s'appuyant sur les ressources et contraintes du territoire

LABEL

NOTION 1 :

DIAGNOSTIC STRATÉGIQUE

NOTION 2 :

PROGRAMMATION

ÉVALUATION

1.1

Dans quelle mesure les enjeux identifiés en phase de diagnostic ont-ils été pris en compte dans la programmation du projet et permettent-ils effectivement de répondre aux attentes et aspirations des usagers et habitants ?

1.2

Le projet valorise-t-il les ressources et les potentiels du territoire de manière à atteindre les ambitions définies en amont du projet ?

LIBELLÉ INDICATEUR

IDENTIFICATION ET VALORISATION DES RESSOURCES ET DES POTENTIELS MOBILISÉS DANS LE PROJET

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Qualitatif

DÉFINITION

On distingue différents types de ressources ou potentiels qui contribuent à donner une identité au territoire. On pense fréquemment aux ressources patrimoniales tangibles, qu'il s'agisse de ressources naturelles ou de patrimoine bâti. On pense moins souvent au patrimoine cognitif du territoire (histoire, mémoire...), aux types de compétences individuelles et collectives tels que les savoir-faire, aux représentations partagées (langage, sentiment d'appartenance, confiance...).

MÉTHODE

L'indicateur vise à déterminer, sur une échelle de Likert, dans quelle mesure le projet a identifié puis valorisé dans sa conception ou son fonctionnement des ressources ou potentiels physiques, cognitifs ou symboliques.

- 1 - Tout à fait d'accord : Des ressources ou potentiels ont été pleinement intégrés dans la conception ou le fonctionnement du projet.
 - 2 - D'accord : Le projet a pris en compte des ressources et a mobilisé des potentiels locaux.
 - 3 - Ni en désaccord ni d'accord : Le projet a identifié des ressources et potentiels sans pleinement les prendre en compte.
 - 4 - Pas d'accord : Le projet a peu tenu compte des ressources et potentiels.
 - 5 - Pas du tout d'accord : Le projet n'a pas tenu compte des ressources et potentiels identifiés.
- Cet indicateur nécessite une enquête auprès des acteurs du territoire et des habitants et usagers.

RÉFÉRENCES

« Le processus collaboratif comme élément clé de construction de la durabilité du projet d'Éco-Quartier - Vers un socle commun de notions utiles » / Rapport intermédiaire, 2015
CSTB - Collet Alice, Laigle Lydie, Llorente Marie



Formaliser et mettre en œuvre un processus participatif de pilotage et une gouvernance élargie créant les conditions d'une mobilisation citoyenne

LABEL

NOTION 1 :

PILOTAGE POLITIQUE ET TECHNIQUE

NOTION 2 :

ASSOCIATION DE LA POPULATION ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

ÉVALUATION

2.1

En quoi les modalités choisies pour assurer le pilotage politique et technique ainsi que la gouvernance de l'opération ont-elles permis une bonne mise en œuvre du projet ? Quels enseignements la collectivité en tire-t-elle pour progresser en matière de pilotage de projets en général ?

2.2

Tous les acteurs, et notamment ceux issus de la société civile, ont-ils été significativement impliqués à chaque étape du projet ? Cette mobilisation a-t-elle perduré au-delà de la livraison de l'ÉcoQuartier ? A-t-elle permis de faire évoluer le projet ? Comment leurs points de vue et apports sont-ils pris en compte dans la vie et l'évolution de l'ÉcoQuartier ?

LIBELLÉ INDICATEUR

TPOLOGIE ET DIVERSITÉ DES ACTEURS IMPLIQUÉS DÈS L'AMONT ET À CHAQUE STADE DU PROJET (Y COMPRIS EN PHASE DE GESTION)

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Mixte

DÉFINITION

Les enjeux de développement urbain durable appellent à des éco-responsabilités partagées. Autrement dit, tous les individus ou groupes ayant un lien avec un territoire sont à considérer comme des « parties prenantes » d'un projet. Il s'agit d'identifier les différentes personnes, groupes, organisations qui ont été impliqués dans le projet dès l'amont ou à certains stades du projet et les modalités selon lesquelles elles ont été interpellées dans le cadre de ce projet (en représentant qui, avec quelles fonctions, quand, sur quels aspects, comment... ?).

MÉTHODE

Pour alimenter cet indicateur, il convient de se reporter aux porteurs du projet et aux documents clés traitant du pilotage et de la gouvernance du projet. Parmi les acteurs potentiellement mobilisés, on peut citer : les élus de la commune, de l'EPCI, les représentants institutionnels locaux, et de l'État, les représentants d'instances de la société civile (conseil de développement, conseil de quartier, conseil citoyens), les acteurs économiques du territoire, les promoteurs, les habitants, les associations, les utilisateurs, les gestionnaires de services (équipements publics, transports, logement...), les usagers.

RÉFÉRENCES

Méthode Nationale Évaluation ÉcoQuartiers : Engagement 2 : « la formalisation et la mise en œuvre d'un processus de pilotage et d'une gouvernance élargie d'un projet d'ÉcoQuartier » et Engagement 3 : « l'intégration de l'approche en coût global lors des choix d'investissement » Rapport final - Décembre 2015
Michael Fenker, Jodelle Zetlaoui-Léger, LET, Umr Cnrs LAVUE n° 7218

LABEL

NOTION 1 :

FAISABILITÉ FINANCIÈRE

NOTION 2 :

APPROCHE EN COÛT GLOBAL

ÉVALUATION

3.1

Comment la collectivité et son opérateur (le cas échéant) ont-ils composé entre les conditions liées au montage financier de l'opération et les objectifs de développement durable du projet ? Y a-t-il eu des modifications significatives du projet initial, liées à des difficultés de réalisation ou de commercialisation ? Dans quelle mesure ont-elles remis en question certaines ambitions initiales du projet en terme de développement durable ?

3.2

La collectivité a-t-elle intégré, dans ses choix de programmation et d'investissement en amont, une approche globale de leurs conséquences en termes de coûts/bénéfices ? Comment cette approche se traduit-elle en matière de pilotage et de moyens de suivi de l'ÉcoQuartier en fonctionnement ? Sur quelles dimensions du projet ? Avec quels résultats (efficacité, efficacité) dans le fonctionnement du quartier ?

LIBELLÉ INDICATEUR

APPROCHE EN COÛT GLOBAL

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre d'éléments conçus et mis en œuvre dans le cadre d'une démarche en coût global (dont part des éléments en coût global élargi)

MÉTHODE

Il s'agit de dénombrer les éléments significatifs du projet ayant fait l'objet a minima d'une approche en coût global direct (MIQCP 2006, coût global direct = coûts d'investissement (études, travaux, équipements, commercialisation, etc.) + coûts différés du projet (coûts d'exploitation technique et fonctionnelle, coûts de maintenance, coûts liés aux modifications fonctionnelles et coûts de démolition et de remise en état du site), coût global élargi = prise en compte des « externalités »).

RÉFÉRENCES

Méthode Nationale Évaluation ÉcoQuartiers : Engagement 2 : « la formalisation et la mise en œuvre d'un processus de pilotage et d'une gouvernance élargie d'un projet d'ÉcoQuartier » et Engagement 3 : « l'intégration de l'approche en coût global lors des choix d'investissement » Rapport final - Décembre 2015
Michael Fenker, Jodelle Zetlaoui-Léger, LET, Umr Cnrs LAVUE n° 7218

LABEL**NOTION 1 :**

PRISE EN COMPTE DE LA
GESTION ET DES USAGES DANS
LA CONCEPTION DU PROJET

NOTION 2 :

ADAPTATION DES MODES
DE GESTION ET DES USAGES
DANS LE PROJET

ÉVALUATION

4.1

Dans quelle mesure l'ÉcoQuartier est-il en capacité de répondre aux usages prévus et de s'adapter à des usages nouveaux ?

4.2

Dans quelle mesure les conditions de gestion de l'ÉcoQuartier sont-elles conformes à ce qui était attendu ? Des difficultés particulières sont-elles apparues ?

LIBELLÉ INDICATEUR

QUALITÉ D'USAGE DES ESPACES NEUFS ET RECONFIGURÉS

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Qualitatif

DÉFINITION

La qualité d'usage des espaces publics est un processus complexe de construction et de perception des acteurs et des usagers. Elle dépend de plusieurs paramètres interdépendants les uns des autres qui entretiennent des tensions permanentes et évolutives entre eux. Ces paramètres relèvent à la fois de l'histoire, de l'attractivité des lieux, de l'organisation et du fonctionnement des espaces, de la qualité des aménagements, des choix locaux d'intervention (et modes de gestion) et de représentations, des usages et pratiques sociales. Il est pour autant possible de co-construire des critères locaux et les confronter à la perception des acteurs dans leurs diversités.

MÉTHODE

L'indicateur vise à déterminer, sur une échelle de Likert, dans quelle mesure les espaces publics (neufs ou reconfigurés) proposent une qualité d'usage satisfaisante pour les usagers et les gestionnaires :

- 1 - Tout à fait d'accord : Les espaces publics proposent une qualité d'usage tout à fait satisfaisante.
- 2 - D'accord : Les espaces publics proposent une qualité d'usage satisfaisante.
- 3 - Ni en désaccord ni d'accord : Les espaces sont globalement satisfaisants même si on constate quelques dysfonctionnements.
- 4 - Pas d'accord : Les espaces publics ne proposent pas une qualité d'usage satisfaisante.
- 5 - Pas du tout d'accord : Les espaces publics ne sont pas du tout satisfaisants.

Cet indicateur nécessite une enquête auprès des gestionnaires, des habitants et des usagers des espaces considérés.

RÉFÉRENCES

- * « Le processus collaboratif comme élément clé de construction de la durabilité du projet d'ÉcoQuartier - Vers un socle commun de notions utiles » / Rapport intermédiaire, 2015
CSTB - Collet Alice, Laigle Lydie, Llorente Marie
- * « Ecoquartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être - Méthodes et Outils d'évaluation de la qualité », 2015, CSTB, Emeline Bailly, Dorothée Marchand, Hervé Duret, Vincent Renaud- Giard, Nadine Roudil
- * « La qualité d'usage touristique des espaces publics urbains – Diagnostic sur Nantes et Tours », 2005, CETE de l'Ouest

ENGAGEMENT 5

Mettre en œuvre, à toutes les étapes du projet et à l'usage, des démarches d'évaluation et d'amélioration continue

LABEL

NOTION 1 :

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

NOTION 2 :

AMÉLIORATION CONTINUE

ÉVALUATION

5.1

La collectivité et son opérateur (le cas échéant) ont-ils mis en place une démarche de suivi et d'évaluation continue du projet ? Si oui, globalement ou sur certaines dimensions (lesquelles) du projet ? Quelles ont été les difficultés rencontrées ?

5.2

Quels ont été les apports des démarches de suivi et d'évaluation ? Dans quelle mesure les avis ou préconisations formulés par les démarches de suivi et d'évaluation ont-ils été partagés avec l'ensemble des parties prenantes ? Dans quelle mesure ont-ils été pris en compte pour ajuster le projet et la gestion de l'ÉcoQuartier ? Ces démarches ont-elles permis d'améliorer les projets qui ont suivi ?

LIBELLÉ INDICATEUR

AMÉLIORATION CONTINUE

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre d'améliorations ou d'actions correctives identifiées et mises en œuvre dans le cadre du processus de suivi – évaluation/an.

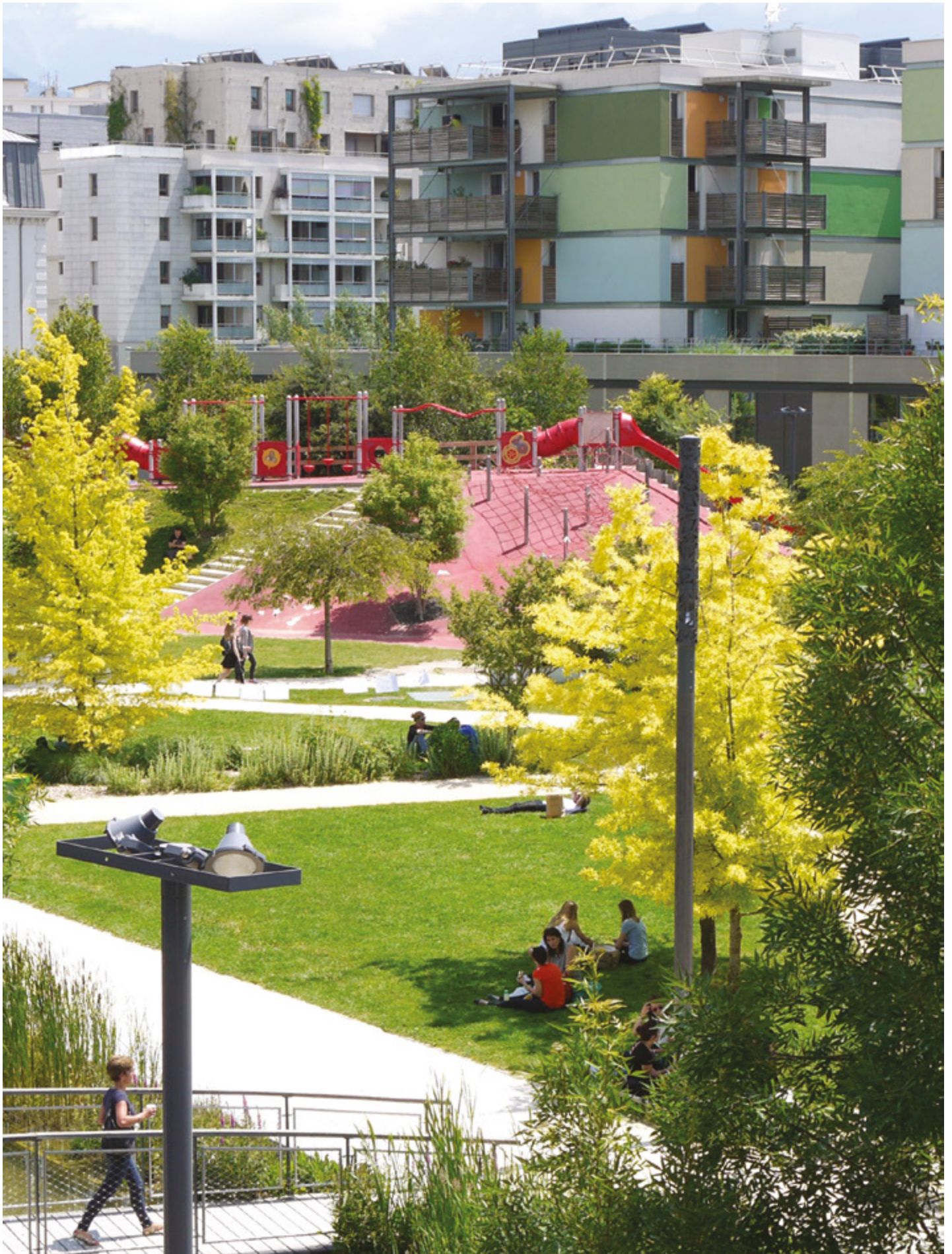
MÉTHODE

Il s'agit de dénombrer les pistes d'amélioration ou les actions correctives identifiées tous les ans par les porteurs de projet et la part de ces actions mise en œuvre.

@ S. Jarry - Roubaix



Réunion d'échanges sur l'EcoQuartier de l'Union à Roubaix.



Travailler en priorité sur la ville existante et proposer des formes urbaines adaptées pour lutter contre l'étalement urbain

LABEL

NOTION 1 :

POLITIQUE FONCIÈRE ET
LOCALISATION DU PROJET

NOTION 2 :

DENSITÉ ADAPTÉE

ÉVALUATION

6.1

En quoi le projet d'ÉcoQuartier a-t-il permis de limiter la consommation d'espace et l'étalement urbain sur le territoire ?

6.2

Dans quelle mesure aujourd'hui, les formes urbaines et la densité proposées s'intègrent-elles bien dans le contexte local et satisfont-elles les habitants ?

LIBELLÉ INDICATEUR

PART D'ESPACES LIBRES (NON BÂTIS)

TYPE D'INDICATEUR

Réalisation

Quantitatif

DÉFINITION

Cet indicateur correspond à l'inverse de l'emprise en sol. Il ne garantit pas que les espaces libres soient naturels, perméables ou publics, mais permet d'identifier la part de l'ÉcoQuartier qui est non bâtie.

MÉTHODE

Le pourcentage d'espaces libres peut se calculer en utilisant le plan masse ou une vue aérienne du quartier. Il s'agit d'identifier la quantité d'espaces bâtis telle que définie dans le Code de l'urbanisme comme la « projection verticale du volume de la construction, tous débords et surplombs inclus », ce qui est équivalent à l'ombre portée au sol lorsque le soleil est à la verticale des constructions. L'espace libre correspond à la partie non bâtie et le pourcentage se calcule par rapport à la surface totale de l'opération.

Espaces publics



Trame végétale: espaces privés



Représentation des espaces libres sur l'EcoQuartier de Guignardières à Chambray les Tours (37) - Jean-Yves Barrier, architecte-urbaniste

Mettre en œuvre les conditions du vivre ensemble et de la solidarité

LABEL

NOTION 1 :

DIVERSITÉ SOCIALE

NOTION 2 :

INTIMITÉ ET VIVRE-ENSEMBLE

NOTION 3 :

SOLIDARITÉS

ÉVALUATION

7.1

L'offre de logements est-elle adaptée aux besoins et aux revenus des ménages ? L'ÉcoQuartier permet-il d'accueillir, en lien avec le reste de la ville, les populations dans leur diversité sociale et culturelle ? Répond-il aux objectifs qu'il s'était fixés ?

7.2

Le projet réalisé permet-il, à la fois de préserver l'intimité, et d'offrir des opportunités d'interactions sociales aux usagers et aux habitants ?

7.3

Quel est le fonctionnement social de l'ÉcoQuartier, quels sont les liens avec les territoires environnants ?

LIBELLÉ INDICATEUR

PROJETS COLLECTIFS

TYPE D'INDICATEUR

Réalisation

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre de projets intégrant une dimension «partagée» et/ou «collective» dans l'ÉcoQuartier.

MÉTHODE

Il s'agit de dénombrer, à l'intérieur du périmètre de l'ÉcoQuartier, les projets ayant une dimension collective ou partagée, que ces derniers aient été prévus dès l'origine par la collectivité ou qu'ils aient émergés de la dynamique collective. Il peut s'agir par exemple d'un projet d'habitat participatif, d'une maison intergénérationnelle, d'une association de jardins partagés ou d'un pèdibus associatif...

RÉFÉRENCES

Référentiel pour l'évaluation du «vivre-ensemble» dans les ÉcoQuartiers – Cerema et Galimaties, 2015



@ Cerema, Chevaigné

Ecohameau de la Branchère, habitat participatif à Chevaigné

LIBELLÉ INDICATEUR

**ADÉQUATION DES LOGEMENTS PRODUITS AUX REVENUS
DES MÉNAGES ET AUX OBJECTIFS**

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Mixte

DÉFINITION

Cet indicateur mixte (quantitatif et qualitatif) doit permettre d'apprécier la correspondance entre les objectifs de production de logements sur le projet, les logements réellement produits et le marché local.

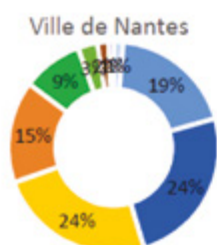
MÉTHODE

Pour apprécier cet indicateur, il convient tout d'abord :

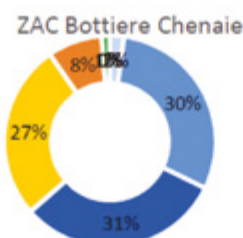
- de bien identifier les objectifs de production de logement (en matière de prix de sortie ou de population ciblée par rapport à leur logement) ;
- de connaître les revenus des ménages dans l'agglomération (ces données sont disponibles auprès de l'INSEE) ;
- de connaître les caractéristiques, notamment en matière de prix de sortie des logements produits sur le quartier.

Les informations sur les prix de sortie des logements peuvent s'obtenir notamment par enquête auprès des opérateurs ou en se rapprochant des observatoires immobiliers existant sur le territoire. L'adéquation aux objectifs s'obtient en comparant les logements produits avec les logements programmés.

L'adéquation aux revenus des ménages s'obtient en comparant les logements produits avec les revenus des ménages. Pour un quartier, neuf, on considère généralement qu'au moins 50 % des logements produits doivent permettre de répondre aux besoins de la classe moyenne (déciles 2 à 4, 3 à 5 ou 4 à 6 selon les territoires).



■ Decile 1
■ Decile 2
■ Decile 3
■ Decile 4
■ Decile 5
■ Decile 6
■ Decile 7
■ Decile 8



	Budget max	ZAC Bottière	Ville de Nantes
Decile 1	91000	2%	1%
Decile 2	141000	30%	19%
Decile 3	172000	31%	24%
Decile 4	212000	27%	24%
Decile 5	252000	8%	15%
Decile 6	313000	1%	9%
Decile 7	374000	0%	3%
Decile 8	454000	0%	2%
Decile 9	524000	0%	1%

Ventilation des ventes par decile

Illustration sur l'ÉcoQuartier de Bottière Chenaie à Nantes – Source : Explore, Adequation

RÉFÉRENCES

Revenu des ménages : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1893301>

Formation montage économique des opérations d'aménagement – Cerema / Adéquation DHUP/AD4

Assurer un cadre de vie sûr et qui intègre les grands enjeux de santé, notamment la qualité de l'air

LABEL

NOTION 1 :

NUISANCES ET POLLUTIONS

NOTION 2 :

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ URBAINES

ÉVALUATION

8.1

Dans quelle mesure, l'ÉcoQuartier limite-t-il l'exposition de la population aux nuisances et aux pollutions (sans pour autant reporter ces dernières sur d'autres quartiers) ? [bruit, qualité de l'air, pollution, odeurs, pollution visuelle...]

8.2

Dans quelle mesure l'ÉcoQuartier favorise-t-il un sentiment de sûreté, de tranquillité ?

LIBELLÉ INDICATEUR

PART DES LOGEMENTS IMPACTÉS PAR DES NUISANCES

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

L'indicateur décrit le nombre de logements soumis à une nuisance, soit sonore (sonore faible de nuit), soit en matière de qualité de l'air.

MÉTHODE

Concernant les nuisances sonores, le niveau sonore de 55 dB(A) est fixé comme seuil à ne pas dépasser afin que le bruit ne soit pas une nuisance. Ce niveau sonore est proposé en analogie à ce qui est proposé dans les référentiels existants, mais peut être revu lors de l'utilisation de l'indicateur en fonction du contexte local.

L'exposition à la pollution de l'air peut s'estimer au regard des seuils annuels fixés par la réglementation sur les différents polluants (NO₂, Nox, SO₂, Pb, PM10, PM2.5, CO, O₃).

Cet indicateur nécessite l'acquisition de données in situ précises. En effet, il est nécessaire au préalable d'avoir mis en œuvre une étude acoustique et de qualité de l'air du site initial dans le cas d'opérations de renouvellement urbain, une étude prévisionnelle d'après le plan de masse et une étude après livraison des équipements pour déterminer le niveau sonore et la qualité de l'air. Les éléments initiaux peuvent aussi être trouvés dans l'étude d'impact si le projet y était soumis.

RÉFÉRENCES

Concernant la qualité de l'air : les critères nationaux de qualité de l'air sont définis dans le Code de l'environnement (articles R221-1 à R221-3 disponibles sur le site Legifrance).
ADEME – Référentiel d'évaluation des opérations d'aménagement AEU2 - 2017

LIBELLÉ INDICATEUR

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Qualitatif

DÉFINITION

Cet indicateur correspond au degré d'appréciation du niveau de sécurité perçu par les habitants ou usagers du quartier.

MÉTHODE

L'indicateur vise à déterminer, sur une échelle de Likert, dans quelle mesure les habitants et usagers se sentent en sécurité dans le quartier :

1 - Tout à fait d'accord : Je me sens tout à fait en sécurité dans le quartier.

2 - D'accord : Je me sens en sécurité dans le quartier.

3 - Ni en désaccord ni d'accord : Je me sens globalement en sécurité dans le quartier.

4 - Pas d'accord : Je ne me sens pas en sécurité dans le quartier.

5 - Pas du tout d'accord : Je ne me sens pas du tout en sécurité dans le quartier.

Cet indicateur nécessite une enquête auprès des habitants et des usagers du quartier. Il peut être intéressant de croiser cet indicateur avec les chiffres de la délinquance (à récupérer auprès des services de police).

RÉFÉRENCES

« ÉcoQuartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être - Méthodes et Outils d'évaluation de la QUALITE, 2015 » CSTB

Mettre en œuvre une qualité urbaine, paysagère et architecturale

LABEL

NOTION 1 :

INSERTION URBAINE
ET PAYSAGÈRE

NOTION 2 :

QUALITÉ URBAINE
ET ESPACES PUBLICS

NOTION 2 :

QUALITÉ ET CRÉATIVITÉ
ARCHITECTURALE

ÉVALUATION

9.1

En quoi les espaces publics jouent-ils leurs rôles en matière de confort, de support du vivre-ensemble et de mobilité (régulation des vitesses, cohabitation des modes de déplacement et accessibilité pour tous) ?

9.2

Quelle qualité paysagère, urbaine et architecturale (notamment concernant les logements) du quartier ? [du point de vue de l'urbaniste et des professionnels, de la collectivité, mais aussi des habitants et des usagers du quartier, des riverains]

LIBELLÉ INDICATEUR

PERMÉABILITÉ DU QUARTIER

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Pourcentage de voirie interne à l'EcoQuartier reliée à la voirie pré-existante.

MÉTHODE

Il s'agit d'évaluer la qualité des liens entre le quartier et son environnement à travers une analyse de la trame viaire et bâtie constituée. Cela inclut notamment la prise en compte d'éventuelles coupures urbaines entre le quartier et la ville et l'étude de la qualité des entrées de quartier, les liaisons avec les équipements attractifs de la ville, etc.

L'indicateur est évalué via une échelle de Likert :

- 1 - Tout à fait d'accord : Le quartier est complètement intégré à son environnement et parfaitement relié au reste de la ville et aux principaux équipements.
- 2 - D'accord : Le quartier est intégré à son environnement et relié au reste de la ville.
- 3 - Ni en désaccord ni d'accord : Il n'existe pas de coupures urbaines majeures entre le quartier et le reste de la ville.
- 4 - Pas d'accord : Le quartier est mal relié à son environnement et au reste de la ville, il existe des coupures et les équipements majeurs ne sont pas facilement accessibles.
- 5 - Pas du tout d'accord : Le quartier est complètement enclavé, coupé du reste de la ville et des équipements majeurs.

Cet indicateur nécessite à la fois une analyse du plan masse du projet et une enquête pour évaluer le ressenti des habitants et usagers.

RÉFÉRENCES

« ÉcoQuartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être Méthodes et Outils d'évaluation de la QUALITE » – CSTB 2015

LABEL**NOTION 1 :**PATRIMOINE D'HIER
ET DE DEMAIN**NOTION 2 :**

MÉMOIRE ET IDENTITÉ

ÉVALUATION

10.1

L'ÉcoQuartier valorise-t-il et met-il en scène des éléments de patrimoine et d'héritage (bâti, naturel, culturel, mémoire) permettant d'inscrire le quartier dans son histoire ?

10.2

L'ÉcoQuartier est-il un quartier à part entière de la ville, a-t-il une identité propre ?
Quelle appropriation du quartier ? Quel nouveau récit autour du quartier et du projet ?

LIBELLÉ INDICATEUR

VALORISATION DU PATRIMOINE

TYPE D'INDICATEUR

Réalisation

Quantitatif

DÉFINITION

Pourcentage de la surface de plancher (ou espace extérieur, par exemple verger ou espace public) réhabilitée ou reconvertie par rapport aux surfaces existantes.

MÉTHODE

Cet indicateur nécessite d'identifier les espaces bâtis ou extérieur préexistants au projet et qui ont fait l'objet d'une réhabilitation ou une reconversion dans le cadre de celui-ci, dans une logique de valorisation et de mise en valeur du patrimoine naturel et bâti.

Il s'apprécie de manière différenciée pour les espaces bâtis et les espaces extérieurs.

Concernant les espaces bâtis, il s'agit de mettre en relation les surfaces bâties réhabilitées par rapport à la surface bâtie totale du projet.

Concernant les espaces extérieurs, il peut s'agir d'éléments ponctuels (arbres, « objet »), linéaires (murs, alignement d'arbres) ou surfaciques (espaces publics, étendue d'eau). Dans ce cas, la détermination quantitative peut être plus difficile et peut s'apprécier de manière qualitative.

RÉFÉRENCES

« ÉcoQuartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être - Méthodes et Outils d'évaluation de la QUALITE » 2015, CSTB.

© D. Desaleux, Lille



Reconversion de l'usine Le Blan-Lafont à Lille

LIBELLÉ INDICATEUR

**IDENTITÉ LOCALE ET SENTIMENT D'ATTACHEMENT DES HABITANTS
ET USAGERS À LEUR CADRE DE VIE**

TYPE D'INDICATEUR

Impact

Qualitatif

DÉFINITION

Degré d'intégration dans la conception du projet d'éléments favorisant l'identité locale et le sentiment d'attachement des habitants et usagers à leur cadre de vie.

MÉTHODE

Le sentiment d'attachement est un terme plutôt subjectif, mais il s'agit ici d'évaluer le degré d'intégration dans la conception du projet d'éléments permettant de créer une identité, de rendre le site de projet reconnaissable, engendrant un sentiment d'appartenance (ex: préservation d'éléments existants, création de lieux pour accueillir des événements et activités...). Cela inclut le lien avec l'héritage culturel existant (préservation, restauration, réutilisation de bâtiments historiques et paysages culturels...)

Échelle de Likert :

- 1 - Tout à fait d'accord : la prise en compte de ce « sentiment d'attachement » dans la conception du projet est clairement identifiable et reconnaissable dans le projet, même pour des gens extérieurs.
- 2 - D'accord : la création d'un « sentiment d'attachement » a été prise en compte de manière importante dans la conception du projet.
- 3 - Ni en désaccord ni d'accord : la création d'un « sentiment d'attachement » a été prise en compte dans la conception du projet.
- 4 - Pas d'accord : la conception du projet a considéré ce « sentiment d'attachement », mais comme un élément mineur de conception.
- 5 - Pas du tout d'accord : la volonté de créer un « sentiment d'attachement » n'a pas été intégrée à la conception du projet, les habitants ne sont pas en mesure d'identifier quoi que ce soit.

Cet indicateur nécessite une enquête auprès de l'équipe projet, du service urbanisme de la collectivité et d'habitants/usagers.

RÉFÉRENCES

« ÉcoQuartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être - Méthodes et Outils d'évaluation de la qualité » 2015, CSTB, Emeline Bailly, Dorothée Marchand, Hervé Duret, Vincent Renaud-Giard, Nadine Roudil.



Contribuer à un développement économique local, équilibré et solidaire

LABEL

NOTION 1 :

DYNAMISME DU TISSU ÉCONOMIQUE EXISTANT

NOTION 2 :

DÉVELOPPEMENT D'UNE ÉCONOMIE LOCALE, SOCIALE ET SOLIDAIRE

ÉVALUATION

11.1

Dans quelle mesure le développement économique proposé à l'échelle du projet s'inscrit-il en complément de l'économie existante, en renforcement, en diversification de celle-ci ? (impact sur l'emploi, les commerces existants, l'attractivité du quartier et de la commune...)

11.2

Le projet permet-il de soutenir ou développer une économie locale, sociale et solidaire dans le quartier, que ce soit en phase travaux ou en fonctionnement ?

LIBELLÉ INDICATEUR

TAUX D'OCCUPATION DES ACTIVITÉS ET COMMERCES

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Pourcentage de surface de locaux non résidentiels (activités, commerce) effectivement occupés

MÉTHODE

Le taux d'occupation concerne les locaux non résidentiels effectivement en activité par rapport aux locaux livrés à la date de l'évaluation. Les équipements publics ne sont pas inclus dans ce calcul.

Le calcul se fait à partir de la surface de plancher.



@ L.Danière, Lyon

Terrasse de café à la Duchère à Lyon

LABEL

NOTION 1 :

ÉQUIPEMENTS PUBLICS ET PRIVÉS

NOTION 2 :

PROXIMITÉ DES SERVICES ET DES EMPLOIS

ÉVALUATION

12.1

Les équipements, les services de l'ÉcoQuartier sont-ils accessibles (transports en commun, modes actifs) et répondent-ils aux besoins à l'échelle du quartier et/ou au-delà (diversité des fonctions et services, dimensionnement...) ? Inversement, les habitants du quartier ont-ils accès facilement aux services de base situés en dehors de celui-ci ?

12.2

L'ÉcoQuartier renforce-t-il ou développe-t-il l'offre d'emplois ? L'accessibilité à ces emplois est-elle assurée pour l'ensemble des habitants du territoire ? Et les habitants du quartier ont-ils accès aux secteurs d'emplois existants ?

LIBELLÉ INDICATEUR

PROXIMITÉ DES SERVICES DE BASE

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Cartographique

DÉFINITION

Pourcentage de logements situés à proximité des services de base.

MÉTHODE

Il s'agit d'un indicateur cartographique. Pour chaque type de service de base, la couche de points correspondante est créée par le géoréférencement des services à l'aide d'un processus d'assemblage de base de données relationnelle, qui relie chaque service à son adresse dans le guide géoréférencé des rues municipales. Une fois toutes les couches intégrées dans le SIG, des tampons de proximité sont créés pour chacune d'entre elles à l'aide du géoprocessus de zone tampon du SIG. Pour finir, les logements à proximité des services de base correspondent aux logements circonscrits dans chaque couche du tampon et obtenus par une sélection spatiale. Pour simplifier l'approche, on pourra ne considérer que les services de base suivants :

- approvisionnement en produits alimentaires de base : distance de 300 m. ;
- école maternelle : distance de 300 m. ;
- centres médicaux, médecins : distance de 500 m. ;
- centres culturels et de loisirs : Bibliothèques publiques, musées, cinémas, théâtres et autres : distance de 500 m.

RÉFÉRENCES

Pour une approche plus exhaustive, se référer à la définition complète de l'indicateur sur le Référentiel européen des villes et territoires durables : www.rfsc.eu

Optimiser la consommation des ressources et développer les filières locales et les circuits courts

LABEL

NOTION 1 :

ÉCONOMIE DES RESSOURCES

NOTION 2 :

UTILISATION DES RESSOURCES
LOCALES

NOTION 3 :

DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES
LOCALES ET DES CIRCUITS COURTS

ÉVALUATION

13.1

Dans quelle mesure le projet a-t-il permis d'économiser les ressources en phase de construction ? Dans quelle mesure le permet-il en phase de vie ?

13.2

Le projet a-t-il permis de favoriser l'emploi de ressources locales ?

13.3

Le projet favorise-t-il les circuits courts, les modes de production et de consommation locaux ?

LIBELLÉ INDICATEUR

CIRCUITS COURTS

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre de structures issues des filières locales et favorisant les circuits courts.

MÉTHODE

Le sujet étant encore émergent dans les projets d'EcoQuartiers, on se contentera dans un premier temps de repérer et dénombrer ces initiatives, qui, dans la phase de vie du quartier, permettent de favoriser les filières locales et les circuits courts. Il peut s'agir, par exemple, d'une AMAP ou d'une ressourcerie présente sur le quartier, ou encore de jardins partagés. Il peut s'agir de structures publiques, privées ou associatives.

@ Cerema, Clichy-Batignolles



Jardins partagés dans le quartier des Docks de Saint-Ouen

Favoriser les modes actifs, les transports collectifs et les offres alternatives de déplacement

LABEL

NOTION 1 :

CONTINUITÉ ET ACCESSIBILITÉ
DES ITINÉRAIRES EN MODES ACTIFS

NOTION 2 :

STRUCTURATION DU RÉSEAU
DE TRANSPORT COLLECTIF ET
DÉVELOPPEMENT D'OFFRES
ALTERNATIVES EFFICACES

NOTION 3 :

INTERMODALITÉ

NOTION 4 :

LIVRAISONS / SERVICES URBAINS

ÉVALUATION

14.1

Les usages alternatifs à la voiture individuelle (transports collectifs, modes actifs, co-voiturage) sont-ils facilités dans l'ÉcoQuartier (via l'offre, l'aménagement, l'information, la contrainte...) ?

14.2

Quels effets (positifs ou négatifs) les politiques de limitation de la place de la voiture ont-elles eu à l'échelle de l'ÉcoQuartier et au-delà ?

14.3

Les habitants et usagers de l'ÉcoQuartier ont-ils modifié leurs pratiques de mobilité en faveur des transports en commun et des modes actifs et/ou des offres alternatives ?

LIBELLÉ INDICATEUR

PART DES MÉNAGES UTILISANT UN MODE ALTERNATIF À LA VOITURE POUR LE TRAJET DOMICILE-TRAVAIL, DONT LE CO-VOITURAGE

TYPE D'INDICATEUR

Impact

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre de ménages utilisant un mode alternatif à la voiture pour le trajet domicile-travail par rapport au nombre total de ménages dans l'EcoQuartier * 100

MÉTHODE

Afin de calculer cet indicateur, l'évaluateur aura recours à une enquête auprès des habitants de l'Eco-Quartier. Une question du type : « Par quel mode de déplacement vous rendez-vous sur votre lieu de travail ou d'études ? Voiture / transport en commun / vélo / marche / autopartage / location de vélo / autre : précisez » pourrait ainsi être prévue dans une enquête concernant largement les pratiques des habitants de l'EcoQuartier ou spécifiquement les pratiques de déplacement des habitants de l'EcoQuartier.

RÉFÉRENCES

Pour approfondir l'évaluation de la mobilité dans les ÉcoQuartiers, l'évaluateur pourra se référer au « Guide pour l'évaluation de la mobilité » produit par le Cerema en 2015.

LIBELLÉ INDICATEUR

OFFRE ALTERNATIVE DE SERVICES DE PARTAGE OU DE LOCATION DE VOITURE OU AUTRE VÉHICULE

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Qualitatif

DÉFINITION

Nombre d'initiatives locales réalisées en faveur d'une offre alternative de services de partage ou de location de voiture ou autre véhicule.

MÉTHODE

L'objectif est de recenser les initiatives en matière d'offre alternative à la mobilité : auto-partage, co-voiturage, voitures en libre service, vélo en libre service, service de transport à la demande, etc. Pour ce faire, certains services peuvent se repérer dans l'espace public, mais il conviendra de compléter ce repérage par des échanges auprès des différentes collectivités autorités organisatrices des transports, voire auprès du tissu associatif local.

RÉFÉRENCES

Pour approfondir l'évaluation de la mobilité dans les ÉcoQuartiers, l'évaluateur pourra se référer au « Guide pour l'évaluation de la mobilité » produit par le Cerema en 2015.

Favoriser la transition numérique
vers la ville intelligente

LABEL

NOTION 1 :

RÉSEAUX NUMÉRIQUES

NOTION 2 :

ÉVOLUTION DES SERVICES URBAINS

NOTION 3 :

NOUVEAUX USAGES DU NUMÉRIQUE

ÉVALUATION

15.1

L'ÉcoQuartier dispose-t-il d'une offre de qualité en matière de desserte numérique ?

15.2

Le projet a-t-il favorisé le développement des services via le numérique ? (évolution des usages liés aux déplacements, à la mise en lien et les échanges entre les citoyens, les collectivités et les opérateurs de services, (...))

LIBELLÉ INDICATEUR

SERVICES NUMÉRIQUES

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Nombre de services numériques innovants (fablab, co-working, conciergerie numérique...) sur le quartier.

MÉTHODE

Le sujet étant encore émergent dans les projets d'ÉcoQuartier, on se contentera dans un premier temps de repérer et dénombrer les services numériques innovants présents sur le quartier (ou développés dans le cadre du projet et desservant le quartier). Il peut s'agir par exemple d'un fablab, d'un espace de co-working, d'une conciergerie numérique, d'un réseau social d'immeuble...

© Cerema, Bordeaux



Conciergerie de l'EcoQuartier de Ginko





Produire un urbanisme permettant d'anticiper et de s'adapter aux risques et aux changements climatiques

LABEL

NOTION 1 :

PRÉVENTION DES RISQUES

NOTION 2 :

ADAPTATION AU
CHANGEMENT CLIMATIQUE

NOTION 2 :

SENSIBILISATION

ÉVALUATION

16.1

Dans quelle mesure l'ÉcoQuartier est-il résilient face aux risques naturels et technologiques ?

16.2

Quel est l'impact des actions mises en place en matière d'adaptation au changement climatique dans l'ÉcoQuartier ? (entre autres sur les trois enjeux majeurs projetés que sont l'évolution des inondations, les vagues de chaleur extrême, et la diminution progressive de la ressource en eau)

LIBELLÉ INDICATEUR

ÎLOTS DE CHALEUR URBAIN

TYPE D'INDICATEUR

Réalisation

Oui/Non + Qualitatif

DÉFINITION

Existence et qualité des dispositifs de réduction des îlots de chaleur.

MÉTHODE

Du fait de la forte concentration de population, mais aussi de la complexité de leur organisation interne et du regroupement d'infrastructures et de biens matériels sur leur territoire, les villes représentent des pôles de vulnérabilité particulièrement marqués vis-à-vis des aléas climatiques, que ce soient les vagues de chaleur ou les inondations.

Les villes sont d'autant plus vulnérables aux vagues de chaleur qu'elles sont constamment sujettes au phénomène d'îlot de chaleur urbain (ICU) qui consiste en un écart positif de quelques degrés au sein des agglomérations par rapport à leur périphérie proche.

La prise en compte des îlots de chaleur urbains est encore récente dans les projets d'aménagement. Il est donc proposé de se contenter pour l'instant d'identifier l'existence de dispositifs prévus pour ce fait en essayant de les qualifier.

Parmi les dispositifs permettant de réduire les îlots de chaleur, on peut citer par exemple :

- les espaces d'eau et de nature ;
- l'orientation des rues par rapport aux vents dominants ;
- l'ombrage des espaces publics (arbres, pergola...) ;
- le choix de revêtements clairs (pour limiter le rayonnement) ;

RÉFÉRENCES

« Méthodologie pour l'évaluation de l'engagement 16 du Label ÉcoQuartier - Produire un urbanisme permettant d'anticiper et de s'adapter aux changements climatiques et aux risques »
- Cerema 2015
ADEME - « Référentiel d'évaluation des opérations d'aménagement AEU2 » - 2017



Viser la sobriété énergétique et la diversification des ressources au profit des énergies renouvelables et de récupération

LABEL

NOTION 1 :
SOBRIÉTÉ ET EFFICACITÉ

NOTION 2 :
PRODUCTION D'ÉNERGIES
RENOUVELABLES OU DE
RÉCUPÉRATION

NOTION 3 :
DISPOSITIFS
D'ACCOMPAGNEMENT

ÉVALUATION

17.1

Les objectifs en matière de sobriété et d'efficacité énergétiques ont-ils été atteints ?

17.2

Les objectifs en matière de production d'énergies renouvelables ou de récupération ont-ils été atteints ?

17.3

Des dispositifs de suivi et d'accompagnement des usagers ont-ils contribué à modifier les pratiques en matière d'énergie ?

LIBELLÉ INDICATEUR

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Consommation énergétique {électricité, gaz} des bâtiments occupés (en kWhEF/m²/an)

MÉTHODE

Cet indicateur quantifie et qualifie la consommation annuelle des bâtiments occupés de l'EcoQuartier, en énergie finale et pour les usages, en moyenne pondérée par la surface.

Les consommations à prendre en compte sont a minima celles liées aux usages réglementaires. Selon le contexte et les ambitions de l'opération les bâtiments à prendre en compte peuvent être les bâtiments publics, les bâtiments du parc social ainsi que les bâtiments privés.

La consommation énergétique moyenne à l'échelle du quartier se calcule en pondérant les consommations énergétiques de chaque bâtiment par sa surface.

- Expliciter lorsque c'est possible les consommations pour les usages chauffage et eau chaude sanitaire (en kWhEF/m²/an).
- Expliciter en cas de travaux lourds de rénovation énergétique le taux de réduction des consommations énergétiques entre avant et après-travaux sur les seules surfaces concernées (en %).
- Apprécier l'indicateur en prenant en considération le confort (notamment thermique) ressenti par les occupants.

Cet indicateur nécessite, soit une instrumentation des bâtiments, soit une enquête auprès des gestionnaires ou habitants. Il convient de préciser s'il s'agit d'une consommation réelle ou estimée par échantillonnage.

Il est important d'anticiper largement la collecte des données de consommations.

RÉFÉRENCES

CSTB - « Evaluation Nationale des EcoQuartiers - Méthodologie d'évaluation des engagements relatifs à l'énergie, à l'eau et aux déchets » - Daniela Belziti, Régis Bonetto - 2015



Limitier la production des déchets, développer et consolider des filières de valorisation et de recyclage dans une logique d'économie circulaire

LABEL

NOTION 1 :

LIMITATION DES DÉCHETS
MÉNAGERS ET DÉCHETS VERTS

NOTION 2 :

TRI À LA SOURCE, COLLECTE
ET VALORISATION DES DÉCHETS

NOTION 3 :

DÉCHETS DE CHANTIER

ÉVALUATION

18.1

Les objectifs de limitation de la production des déchets (verts, ménagers et d'activités) ont-ils été atteints ? Un changement de pratique en matière de production de déchets est-il observé ?

18.2

Dans quelle mesure les actions spécifiques éventuellement mises en place en terme de tri des déchets ont-elles un impact sur la satisfaction des habitants, les pratiques, les conditions d'usage ainsi que sur la qualité urbaine et paysagère ?

18.3

Les pratiques de gestion des chantiers de l'ÉcoQuartier ont-elles permis de limiter la production de déchets et d'en assurer une gestion différenciée ?

LIBELLÉ INDICATEUR

DÉCHETS COLLECTÉS

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Quantité totale de déchets collectés sur l'ÉcoQuartier [tonnes/an et kg/eq. hab./an].

MÉTHODE

L'indicateur qualifie la quantité totale de déchets collectés dans le périmètre de l'ÉcoQuartier, par le service public (en régie ou par des prestataires) en porte-à-porte et en apport volontaire (point de collecte de proximité sur le périmètre de l'ÉcoQuartier) rapportée au nombre d'habitants (et usagers) concernés.

Il est possible de récupérer des données réelles dans le cas d'ÉcoQuartier utilisant la tarification incitative. Dans les autres cas, il est possible de travailler par échantillonnage ou par enquête auprès des habitants et/ou des gestionnaires.

Dans le cas d'un tri sélectif, il peut être intéressant de préciser les quantités collectées par type de déchets.

RÉFÉRENCES

« CSTB - Evaluation Nationale des ÉcoQuartiers - Méthodologie d'évaluation des engagements relatifs à l'énergie, à l'eau et aux déchets » - Daniela Belziti, Régis Bonetto - 2015

LABEL

NOTION 1 :

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

NOTION 2 :

GESTION INTÉGRÉE DES EAUX PLUVIALES ET USÉES

ÉVALUATION

19.1

Les objectifs de réduction de la consommation d'eau potable ont-ils été atteints ?

19.2

Dans quelle mesure la gestion intégrée des eaux pluviales contribue-t-elle à une gestion économe de la ressource en eau et participe-t-elle à la diminution des risques d'inondation ?

19.3

En quoi la gestion intégrée participe-t-elle de la qualité urbaine et paysagère du projet et contribue-t-elle à la trame verte et bleue du territoire ?

LIBELLÉ INDICATEUR

CONSOMMATION MOYENNE D'EAU POTABLE

TYPE D'INDICATEUR

Résultat

Quantitatif

DÉFINITION

Consommation moyenne d'eau potables des bâtiments de l'ÉcoQuartier en phase de vie en m³ par an. Cette consommation est pondérée selon le type de bâtiment.

MÉTHODE

L'indicateur quantifie la consommation d'eau annuelle pour les bâtiments de l'ÉcoQuartier, pour tous les usages, en moyenne pondérée par la surface. Il peut être détaillé pour une ou plusieurs surfaces, classées par destination.

Les résultats sont donnés en m³/an/unité fonctionnelle adaptée au type de bâtiment:

- bâtiments publics/administratifs et Bâtiments tertiaires : m³/employé ;
- établissements scolaires : m³/élève ;
- bâtiments résidentiels : m³/logement ;
- autres bâtiments : m³/occupant ou usager.

Les données peuvent être obtenues auprès du fournisseur d'eau, par enquêtes auprès des usagers et/gestionnaires et/ou par échantillonnage.

RÉFÉRENCES

« CSTB - Evaluation Nationale des ÉcoQuartiers - Méthodologie d'évaluation des engagements relatifs à l'énergie, à l'eau et aux déchets » - Daniela Belziti, Lydia Trzcinski - 2015

LABEL

NOTION 1 :

PRÉSERVATION

NOTION 2 :

RESTAURATION
ET VALORISATION

NOTION 3 :

GESTION ET
SENSIBILISATION

ÉVALUATION

20.1

Dans quelle mesure la biodiversité, les sols et les milieux naturels ont-ils été préservés dans l'ÉcoQuartier ?

20.2

Les aménagements de l'ÉcoQuartier et leurs usages contribuent-ils à la préservation, à la restauration et la valorisation de la biodiversité, des sols et les milieux naturels en cohérence avec la trame verte et bleue ?

20.3

Dans quelle mesure les démarches de sensibilisation et de gestion permettent-elles de favoriser la biodiversité, les sols et les milieux naturels ?

LIBELLÉ INDICATEUR

COEFFICIENT DE BIOTOPES BIODIVERSITÉ

TYPE D'INDICATEUR

Réalisation

Mixte

DÉFINITION

Le coefficient de biotopes par surface (CBS) permet de décrire, dans un terrain, la proportion de surfaces pouvant accueillir de la nature en ville. Il peut être considéré, au même titre qu'un coefficient d'occupation du sol dans les documents d'urbanisme ou qu'une prescription dans un cahier des charges.

MÉTHODE

À partir des cartographies et plans d'architecture, calculez le coefficient de biotope par surface :

$$CBS = \frac{\sum (\text{type de surface} \times \text{coefficient associé})}{\text{Surface totale du site}}$$

Les coefficients attribués par surface sont les suivants :

- 1 : terre naturelle disponible pour le développement de la faune et de la flore
- 0,7 : espaces verts sur dalle sans corrélation avec la pleine terre (au moins 80 cm de terre végétale), toitures végétalisées
- 0,5 : espaces verts sur dalle (moins de 80 cm de terre végétale), mur végétalisé (jusqu'à la hauteur de 10 m), revêtements perméables pour l'air et l'eau, infiltration d'eau de pluie, avec végétation
- 0,3 : revêtement perméable pour l'air et l'eau, normalement pas de végétation
- 0,2 : infiltration d'eau de pluie par m² de surface de toit (infiltration d'eau de pluie pour enrichir la nappe phréatique, infiltration dans des surfaces plantées)
- 0 : revêtement imperméable pour l'air et l'eau, sans végétation.

RÉFÉRENCES

Grille pour l'évaluation de la biodiversité dans les aménagements urbains – Plante&Cité - 2017
ADEME – Référentiel d'évaluation des opérations d'aménagement AEU2 - 2017

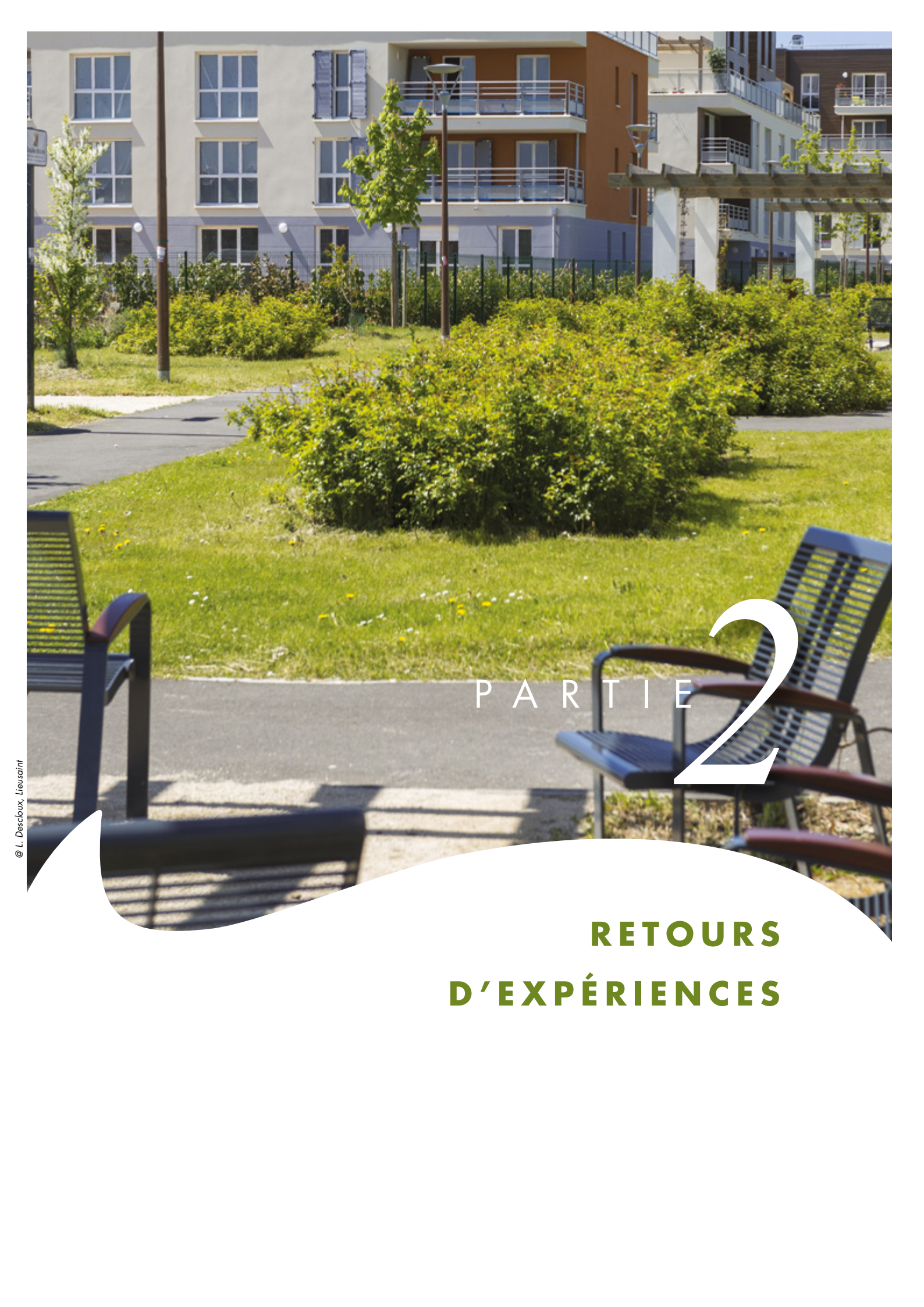
INDICATEURS SECONDAIRES

ENGAGEMENT	TYPE INDICATEUR	INDICATEUR	ENGAGEMENT	TYPE INDICATEUR	INDICATEUR
DIMENSION 1 : DÉMARCHE ET PROCESSUS			DIMENSION 2 : CADRE DE VIE ET USAGES		
2	Réalisation	Fréquence des réunions d'associations avec les riverains, usagers et habitants, à toutes les phases du projet, et notamment après la livraison du quartier.	6	Résultat	% de l'EcoQuartier en extension urbaine.
2	Résultat	Prise en compte et valorisation des apports des habitants dans l'élaboration des contenus du projet.	6	Résultat	Densité perçue par les habitants et usagers /densité perçue par les autres (dont les riverains).
2	Impact	Dynamique d'implication des habitants dans la vie du quartier.	7	Réalisation	% de surface des espaces privés à usage public (ou collectifs) par habitant.
3	Réalisation	Coût des travaux/Ha aménagé.	7	Résultat	Fréquentation des espaces publics.
3	Impact	Retour fiscal : durée de retour sur investissement pour la collectivité.	7	Résultat	% de logement en investissement locatif.
4	Réalisation	Existence d'un budget d'aménagement correctif post-livraison.	7	Impact	Cohésion sociale et bien-vivre ensemble (fonctionnement socio-urbain du quartier).
4	Résultat	Qualification des modes de gestion au regard du respect des ressources environnementales (gestion différenciée des espaces verts, gestion de la ressource en eau, préservation de la biodiversité, gestion de l'éclairage, gestion des déchets et de la propreté urbaine...).	9	Réalisation	Caractéristiques des rez-de-chaussée (nombre de mètre linéaire par type d'ouvertures (vitrines, mur aveugle, transparence...) au rez-de-chaussée des bâtiments sur les voies principales).
4	Réalisation	Degré de satisfaction des services techniques en charge de la propreté et de la sécurité vis-à-vis de la facilité d'intervention au sein du quartier et de ses équipements.	9	Réalisation	Part de logements NF certifiés.
4	Impact	Capitalisation des retours d'expérience issus de l'EcoQuartier : remontée et enrichissement des projets urbains, prescriptions urbaines et architecturales, services aux habitants et usagers...	9	Résultat	Nombre de « malfaçons » ou de « plaintes » concernant les logements et le fonctionnement du quartier.
5	Réalisation	Nombre et périmètre des évaluations.	10	Résultat	Sentiment de prise en compte de l'histoire locale.
DIMENSION TRANSVERSALE					
Q2	Réalisation	Dispositifs proposés pour inciter des pratiques d'« éco-habitant » : éco-mobilité (covoiturage, auto-partage, circulations douces etc.), collecte sélective, recyclage et valorisation des déchets et encombrants, circuits courts de consommation, etc.			
Q3	Réalisation	Part de logements produits dans l'EcoQuartier par rapport à l'ensemble des logements programmés dans le PLH sur la même période.			
Q3	Impact	Part de l'emploi créé dans le secteur de la construction.			
Q3	Impact	Variation du taux d'effort des ménages dans le territoire avant et après la mise en oeuvre des EcoQuartier.			

INDICATEURS SECONDAIRES

ENGAGEMENT	TYPE INDICATEUR	INDICATEUR
DIMENSION 3 : DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL		
11	Réalisation	Nombre de m ² d'activités créés par type d'activités représentées (bureaux, industrie et commerces (commerces à détailler)).
11	Réalisation	Nombre d'heures d'insertion réalisées dans le cadre du chantier et de la vie de quartier.
11	Résultat	Nombre d'établissements/d'emplois relevant de l'ESS.
11	Résultat	Rapport entre le nombre de logements et le nombre d'emploi.
11	Impact	Contribution de l'ÉcoQuartier au développement économique local (en complémentarité avec l'économie existante).
12	Résultat	Diversité de l'offre commerciale dans le quartier : poids des commerces de première nécessité parmi l'ensemble des activités.
13	Réalisation	Volume total de matériaux recyclés (chantier)/volume total de matériaux.
13	Réalisation	Pourcentage de bâtiments labellisés «Bâtiment Biosourcé ».
14	Réalisation	Pourcentage en surface des voiries dédiées aux liaisons douces par rapport aux voiries créées tous modes.
14	Réalisation	Nombre de places de stationnement avec recharge pour voiture électrique/bâtiments.
14	Réalisation	Part des locaux de stationnement vélo équipés avec branchement électrique
14	Réalisation	Quantité de places de stationnement automobile par type de stationnement (mutualisé, privatif, sur voirie).
14	Résultat	Accessibilité et confort des itinéraires modes actifs.
14	Résultat	Impact visuel de la voiture.
14	Résultat	Ressenti et réalité quant à la modération des vitesses.
15	Réalisation	Couverture mobile.
15	Réalisation	Existence d'un outil numérique permettant de faciliter l'exploitation des espaces publics.
15	Résultat	Pourcentage de logements équipés de capteurs intelligents.

ENGAGEMENT	TYPE INDICATEUR	INDICATEUR
DIMENSION 4 : ENVIRONNEMENT ET CLIMAT		
16	Résultat	Bilan radiatif : albédo du quartier (0<valeur<1).
16	Résultat	Prise en compte et satisfaction du confort d'été
16	Impact	Contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre du quartier.
16	Impact	Impact du quartier sur l'aggravation des risques (notamment inondations).
17	Réalisation	Nombre de m ² bâtis pour lesquels la performance énergétique est supérieure aux seuils réglementaires minimum (RT2012 pour le neuf).
17	Réalisation	Production de chaleur renouvelable et/ou de récupération sur l'ÉcoQuartier.
17	Résultat	Consommation énergétique de l'éclairage public.
18	Réalisation	Distance maximale à un point de dépôt comportant un dispositif de tri.
18	Réalisation	Taux d'équipements des ménages en composteurs individuels ou collectifs.
18	Résultat	% des déchets verts valorisés.
18	Résultat	Réutilisation, recyclage ou valorisation des déchets de chantier (% en masse).
18	Résultat	Pourcentage de terres issues de terrassements utilisées sur place ou à proximité.
19	Réalisation	Taux de raccordement des bâtiments à des sources alternatives à l'eau potable.
19	Réalisation	Pourcentage de surface plancher construite ou réhabilitée disposant de systèmes de récupération des eaux pluviales.
19	Résultat	Pourcentage des eaux de ruissellement récupérées et valorisées (citernes, bassins d'arrosage...).
20	Résultat	Evolution (maintien du nombre d'espèces végétales avant et après projet).
20	Résultat	Nombre de nouvelles espèces (sur la base de l'inventaire exhaustif).

A photograph of a modern residential building with balconies, surrounded by greenery and outdoor seating. The building has multiple stories with large windows and balconies. In the foreground, there is a grassy area with some bushes and two blue metal chairs. The text "PARTIE 2" is overlaid on the image.

PARTIE

2

**RETOURS
D'EXPÉRIENCES**

L'ÉCOUTE « USAGERS » AU CŒUR DE LA DÉMARCHE ECOQUARTIER

1

Les enjeux

La question de l'écoute des habitants et des usagers doit être au cœur des préoccupations méthodologiques des collectivités. Elle est également un des axes importants de l'étape 4 de la labellisation ÉcoQuartier.

Les enjeux de cette « écoute habitants et usagers » sont nombreux. Dans le cadre de l'évaluation, les diverses enquêtes ou méthodes mobilisables permettent de produire des données ou informations indispensables à l'évaluation. L'interrogation des habitants est aussi un moyen de poursuivre la participation citoyenne et de les impliquer au moyen de ce retour d'informations et par la prise en compte de leurs expertises d'usage. Cela correspond aussi à un enjeu de gestion et d'amélioration continue car cela permet d'identifier d'éventuels dysfonctionnements dans le quartier, et de chercher à les résoudre ou tout du moins à ne pas les voir se reproduire dans de prochains projets. Enfin, l'écoute habitante répond à un enjeu politique concernant la satisfaction des habitants au regard de l'action publique.

2

Les différentes modalités

Pour répondre à ces enjeux, différents outils ou techniques issus des sciences sociales peuvent être mobilisés.

Au préalable, il convient de s'interroger sur les attendus et le périmètre de cette « écoute habitante et usagers » afin de choisir le ou les outils les plus adaptés pour y répondre dans le contexte de chaque projet. En effet, il peut être pertinent d'interroger, selon diverses modalités, différents types de publics : les habitants du quartier, les riverains, voire les habitants de toute la ville, les usagers du quartier (personnes fréquentant les commerces ou les équipements publics), les personnes qui travaillent dans le quartier...

Face à la multiplicité des modalités possibles, ce guide présente quelques démarches portées par des collectivités qui ont accepté de partager leur expérience. Pour chaque exemple, le dispositif est présenté en précisant notamment le public cible, les principaux items interrogés, les avantages, les points de vigilance, les limites et l'impact sur le projet et les modes de faire.

Les principales formes d'investigations mobilisables sont les suivantes¹ :

- **Les enquêtes statistiques** : les enquêtes quantitatives sont généralement construites sur des questionnaires fermés, ce qui facilite ensuite le traitement statistique (donc la quantification). Quelques questions ouvertes se révèlent souvent intéressantes dans le cas des ÉcoQuartiers pour

1 • (CSE, 1996)

approfondir certaines thématiques. Ce type d'enquête peut être proposé en ligne, par courrier ou par des enquêteurs. Le taux de retour est souvent assez faible mais peut aussi permettre d'identifier des entretiens complémentaires à mener.

- > Exemple : *L'enquête par questionnaire dans l'ÉcoQuartier Monconseil à Tours.*
- > Exemple : *Le micro-trottoir dans l'ÉcoQuartier Ginko à Bordeaux.*

- **Les entretiens** : plus qualitatifs que les enquêtes statistiques, les entretiens fournissent généralement des informations plus qualitatives que quantitatives. Dans le cas des ÉcoQuartiers, ces entretiens permettent souvent de faire s'exprimer les habitants sur leur parcours résidentiel et leur perception du projet. Ils s'appuient généralement sur une grille d'entretiens et se font sous une forme semi-directive. Le matériau recueilli est souvent très riche et suppose une exploitation rigoureuse.

> Exemple : *L'enquête qualitative en Bretagne*

- **Les « focus groupes »** : au-delà des enquêtes, souvent individuelles, il peut être intéressant de réunir un (ou des) groupe d'acteurs (habitants, riverains, usagers) afin de confronter les points de vue. Leur principal intérêt par rapport à l'entretien est de recueillir en un temps relativement bref le point de vue de plusieurs personnes. Il existe plusieurs techniques afin de faire travailler de manière constructive des individus au sein d'un groupe.

- > Exemple : *Les « focus group » en Bretagne.*
- > Exemple : *Les « focus group » dans l'ÉcoQuartier de Longvic.*

- **Les approches ethno-sociologiques** : elles consistent à contourner les méthodes déclaratives (parfois trompeuses) en favorisant l'observation directe des pratiques (par la présence de l'observateur ou la mise en œuvre d'enregistrements, de photographies, etc.). Ces informations permettent parfois d'interpréter très différemment des données quantitatives (par exemple, entre les pratiques déclarées dans l'espace public et les pratiques réelles).

> Exemple : *Les observations menées dans l'ÉcoQuartier de Longvic.*

Afin de répondre aux attentes en matière d'évaluation, il est souvent pertinent de combiner ces méthodes afin de tirer parti des avantages de chacune d'elles.

- > Exemple : *La combinaison entretiens qualitatifs et focus group en Bretagne*
- > Exemple : *L'approche complète dans l'ÉcoQuartier de Longvic.*

Ces quelques retours d'expérience donnent un premier aperçu des pratiques conduites dans les collectivités en matière d'écoute usagers. Ce corpus a vocation à être enrichi et mis à disposition sur le module évaluation de la plateforme EcoQuartiers en 2018.



© Cerema, Bordeaux

MAÎTRE D'OUVRAGE

Bordeaux Métropole

ÉQUIPE PROJET

Bordeaux Métropole + Ecologie urbaine et citoyenne

DISPOSITIF UTILISÉ

Micro-trottoir

**FINALITÉ
DE L'EXERCICE**

Mené dans le cadre de la démarche d'évaluation portée par Bordeaux Métropole pour l'évaluation du projet Ginko et de sa phase « Gestion et Usages », la finalité était avant tout d'avoir un retour qualitatif et neutre de la part des habitants.

Ce retour portait sur leurs conditions de vie dans l'ÉcoQuartier et l'objectif était de pouvoir évaluer leur satisfaction en matière de cadre de vie, de la qualité des logements et des pratiques au sein du quartier.

LE CHOIX DU
DISPOSITIF

« Le micro-trottoir était réalisé par notre AMO en charge de l'animation de l'évaluation. Ce format permet d'avoir un retour subjectif, mais surtout brut sur la perception du quartier par ses habitants. La parole libre ajoutée à l'intervention d'une tierce personne (AMO étrangère au projet d'aménagement) nous a permis de récolter un avis sur les points positifs et négatifs du quartier, et d'évaluer ainsi la perception de celui-ci par les habitants ».

Décision commune de l'AMO et de Bordeaux Métropole d'utiliser cette méthode.

PUBLIC CIBLÉ

Les habitants du quartier
Les usagers du quartier (clients, promeneurs)

PERSONNES TOUCHÉES

10

LES PRINCIPAUX ITEMS

- satisfaction
- cadre de vie
- espaces publics
- équipements et services
- logements
- mobilité

AVANTAGES DU DISPOSITIF

Retour subjectif, mais surtout brut sur la perception du quartier par ses habitants.

La parole libre ajoutée à l'intervention d'une tierce personne (AMO étrangère au projet d'aménagement) nous a permis de récolter un avis sur les points positifs et négatifs du quartier et d'évaluer ainsi la perception de celui-ci par les habitants.

Réutilisation et portée (pour sensibiliser sur les retours) facilitée et efficace (pas de transcription ou de traitement de donnée, parole directe sous forme d'un film).

INCONVÉNIENTS ET LIMITES

Ce dispositif ne permet pas d'obtenir l'avis d'un nombre important de personnes.

COÛT

Le micro-trottoir ne correspond pas à une prestation seule : l'évaluation complète du projet est évaluée à 5 600 €HT, laquelle comprend pour un seul projet, d'autres entretiens et l'animation d'une journée d'atelier.

IMPACT SUR LE PROJET OU LES MODES DE FAIRE

Ce regard habitant permet d'avoir une évaluation qualitative du projet.

Certaines remontées négatives (notamment sur la gestion du chauffage dans certains logements) ont été partagées lors du rapport d'évaluation et des étudiants ont, par la suite, été missionnés pour faire de la médiation au sein du quartier en lien avec les caractéristiques des logements (régulation chaleur / réglages chauffage). Ces étudiants étaient déjà intervenus sur le quartier pour faire de la pédagogie et du partage de bonnes pratiques/ecogestes.

SI C'ÉTAIT À REFAIRE

Multiplier les ambitions politiques de départ (que l'enquête puisse aboutir à autre chose qu'un simple retour de satisfaction des habitants)

POUR ALLER PLUS LOIN

Contact Bordeaux Métropole : C.Gerbeau-Morin, cgerbeaumorin@bordeaux-metropole.fr

Quartier Beauregard - Rennes ÉcoQuartier Beausoleil - Pacé ÉcoQuartier La Niche aux Oiseaux - La-Chapelle-Thouarault



@ Cerema, Pacé

MAÎTRE D'OUVRAGE

DREAL Bretagne

ÉQUIPE PROJET

AMO : Cerema Ouest • Bureau d'études : TMO Politique publique

DISPOSITIF UTILISÉ

Visites sur site et réalisation d'entretiens élus/aménageurs.
Entretiens semi-directifs en face à face, au domicile des personnes.
Atelier de travail prospectif.

FINALITÉ DE L'EXERCICE

- > Connaître l'impact des premiers aménagements durables sur les modes de vie et les usages des quartiers et de leur environnement.
- > Construire une méthode reproductible moyennant la mise à disposition d'outils à destination d'autres territoires intéressés (une logique de capitalisation et de contribution à l'évaluation des Ecoquartiers).

DURÉE DE L'ÉTUDE

10 mois.

LE CHOIX DU DISPOSITIF

L'approche qualitative a semblé la démarche la plus pertinente dans le sens où il s'agit d'analyser la manière dont les usagers et habitants se représentent et vivent leur quartier, d'évaluer les bénéfices, contraintes et éventuelles limites de la vie dans ces nouveaux quartiers en regard des logiques d'habitations plus traditionnelles et de savoir en quoi ces quartiers participent d'une évolution comportementale positive répondant aux enjeux de durabilité, de solidarité et de mixité.

PUBLIC CIBLÉ

Les habitants du quartier
Les usagers

PERSONNES TOUCHÉES

10 entretiens habitants par quartier, soit 30 entretiens au total
7 entretiens usagers
Un atelier avec 10 personnes (dont 7 parmi les personnes enquêtées)

LES PRINCIPAUX ITEMS	Un référentiel construit à partir de la charte EcoQuartier, structuré autour de 5 axes thématiques (adapté ensuite à chaque projet suite à une visite des sites et aux premiers entretiens) : • genèse du projet et processus du choix résidentiel ; • le résidentiel (logement, environnement, formes urbaines) ; • la fonctionnalité (offre de proximité, mobilité) ; • les relations sociales (qualité du lien social, mixités, ambiance,...) ; • image et appartenance.
AVANTAGES DU DISPOSITIF	Les entretiens individuels sont pertinents pour chercher à recueillir des témoignages ou un ensemble de corpus visant à restituer la diversité des parcours, usages et représentations. Pour travailler sur des recommandations, il est plus pertinent d'organiser un atelier de travail réunissant des habitants.
POINTS DE VIGILANCE	Le recrutement du panel est un point particulièrement délicat. Tout d'abord, afin de garantir un panel d'habitants diversifié et représentatif des réalités sociologiques, il convient de sélectionner des critères de recrutement. Le recrutement s'est fait par téléphone. Au regard des objectifs du dispositif, il ressort les points de vigilance suivant : • réaliser un phoning aux heures où les habitants sont majoritairement à leur domicile (18h-20h) ; • procéder à une présentation claire et précise de l'étude ; • mettre en place un certain nombre de questions filtres afin de savoir si la personne correspond ; • convenir, avec chaque habitant, d'un rendez-vous sur un créneau compris entre 1h30 et 2 heures, à leur domicile, et permettant de réunir, autant que faire ce peut, le couple et les enfants (de plus de 8 ans). Il est fondamental de s'appuyer sur des compétences sociologiques avec un bureau d'études ayant des références en matière d'enquête habitante.
INCONVÉNIENTS ET LIMITES	Il s'agit d'une démarche assez lourde qui prend du temps. Pour trouver un panel représentatif, il faut que le quartier ait une certaine taille. Il s'agit d'une initiative de l'État qui suppose une adhésion de collectivités concernées.
COÛT	24.000 € HT
IMPACT SUR LE PROJET OU LES MODES DE FAIRE	Les préconisations issues de l'atelier et de la synthèse des entretiens ont été transmises aux 3 collectivités concernées et à leurs aménageurs.
SI C'ÉTAIT À REFAIRE	Impliquer les collectivités plus en amont de la démarche.
POUR ALLER PLUS LOIN	L'ensemble des documents (contexte - méthodologie - résultats) sont accessibles sur l'internet de la DREAL : http://www.bretagne.developpement-durable.gouv.fr/vie-quotidienne-dans-les-ecoquartiers-en-bretagne-a2956.html



@ D. Desaleux, Longvic

MAÎTRE D'OUVRAGE

DREAL Bourgogne en partenariat avec la commune de Longvic

ÉQUIPE PROJET

DREAL Bourgogne + stagiaire

DISPOSITIF UTILISÉ

Enquêtes quantitatives : enquêtes postales + enquête en ligne + communication via le site internet de la collectivité, affiches dans les lieux publics (médiathèque, centre social,...) et réunions de quartier
Enquêtes qualitatives avec entretiens semi-directifs Réunions
Observations de terrain

**FINALITÉ
DE L'EXERCICE**

Connaissance des usages dans l'Écoquartier et « matière » pour la candidature au label étape 4.

**LE CHOIX DU
DISPOSITIF**

Ce dispositif multi-outils (enquête papier, entretiens qualitatifs et focus group) a été choisi par la DREAL en concertation avec la commune. Il a été sélectionné au regard du temps et des moyens impartis pour le travail (stage de master de 4 mois), des pratiques de la collectivité, des exemples disponibles (retours de mise en œuvre par d'autres collectivités).

L'enquête qualitative par entretien a été choisie comme approfondissement des résultats de l'enquête papier, car elle permet d'aborder plus de sujets qu'un questionnaire fermé.

La démarche a également tenté de s'appuyer sur une initiative locale : dans le quartier, il existe un groupe de « parole » libre appelé « thé café » dans une structure type « centre social » où chacun peut venir discuter de ce qui le préoccupe. La question de l'écoquartier (points positifs, points négatifs ; bien être/mal être vis à vis des espaces publics) a été abordée lors d'une de ces réunions.

Les observations ont été réalisées pour compléter les autres approches, analyser les fréquentations et déplacements à différentes périodes de la journée, mieux comprendre les réponses aux questionnaires et mieux cibler les entretiens.

PUBLIC CIBLÉ

Les habitants du quartier
Les riverains du quartier
Les usagers du quartier (clients, promeneurs...)
Services techniques de la ville

**PERSONNES
TOUCHÉES**

70 personnes visées par l'enquête papier « habitants » dans leur boîte aux lettres

Taux de retour de l'enquête papier : 13 %

Le recrutement pour l'enquête qualitative s'est fait via l'enquête papier (qui permettait de laisser ses coordonnées pour réaliser un entretien) et avec le relais de la mairie.

Nombre d'entretiens réalisés : 6

Le focus group a réuni 12 participants pendant 1h30.

Les observations ont été réalisées sur la période avril-juillet 2017

LES PRINCIPAUX ITEMS

Le questionnaire papier comporte 31 à 38 questions (pour une durée estimée d'environ 7 min).

Le questionnaire était structuré autour des sujets suivants :

- modes de déplacement, dont modes doux ;
- lieux fréquentés dans le quartier ;
- éco-gestes, ÉcoQuartier et agenda 21 ;
- appréciation de la nature et des espaces verts.

Les entretiens ont duré environ 1h et étaient structurés autour de la présentation du ménage, de son parcours résidentiel, du logement, de la fonctionnalité de l'ÉcoQuartier, des relations sociales, de l'image de l'appartenance et du label ÉcoQuartier.

Lors du focus group, le sujet a été abordé de la manière suivante : « qu'est ce qui fait votre bien être ou mal être au sein de l'Ecoquartier » ?

Les observations ont concerné la fréquentation des espaces publics, les déplacements à différentes périodes de la journée, la propreté et usages des différents espaces.

AVANTAGES DU DISPOSITIF

L'intérêt de l'enquête quantitative par questionnaire est qu'elle permet d'obtenir des données chiffrées et d'avoir une meilleure connaissance du quartier avant de faire les entretiens. Les questionnaires permettaient aussi de garantir l'anonymat pour favoriser la libre expression et permet de comparer les appréciations de différents publics.

L'approfondissement via l'enquête qualitative a permis de disposer d'un matériau riche à exploiter.

L'intérêt du focus group adossé à une structure existante est la spontanéité et la discussion entre les personnes qui peuvent partager leurs points de vue et critiquer ceux des autres. Cela permet aussi la mixité des publics.

L'avantage des observations est qu'elles permettent un autre regard sur l'espace public, le choix des questions, une meilleure compréhension des réponses à l'enquête papier.

INCONVÉNIENTS ET LIMITES

L'inconvénient du questionnaire reste le faible taux de retour (13 %), ce qui oblige à compléter par des entretiens. Sa disponibilité sur une période plus longue, qui aurait notamment permis à la commune de communiquer davantage sur l'enquête aurait peut-être également permis un meilleur taux de retour. La période à laquelle elle a été réalisée était peu favorable (préparation des élections présidentielles et législatives).

La limite de l'enquête qualitative est que la retranscription est longue et fastidieuse. Il faut penser au retour fait aux personnes « volontaires ». Il convient également de veiller aux éventuels problèmes de sécurité de l'enquêteur. Enfin, il n'est jamais évident de se rendre directement chez les gens et d'être à l'aise dans cet exercice. Cela suppose donc des compétences particulières.

Concernant le focus group adossé au groupe de parole existant, il y a eu finalement peu de retours sur le sujet malgré un travail préalable des personnes du centre social qui animent d'habitude ces séances. La préparation est indispensable mais ne garantit pas les résultats. En effet, en s'appuyant sur un groupe existant, le public est aléatoire (aucun habitant de l'écoquartier présent ce jour-là) et il était difficile de revenir au sujet au cours de la réunion car il n'intéressait pas toute l'assemblée.

COÛT

Le coût s'est limité à la rémunération d'une mission de stage (environ 2000 € HT mais les 4 mois de stage étaient trop courts au regard du travail à réaliser).

IMPACT SUR LE PROJET OU LES MODES DE FAIRE

La collectivité a été très satisfaite du travail réalisé pendant ces 4 mois et s'est saisie des résultats : notamment elle prévoit de renforcer la signalétique « EcoQuartier », des rencontres avec les syndicats, un guide de l'habitant de l'ÉcoQuartier.. et d'être attentive aux points mis en avant par l'enquête dans de futurs ÉcoQuartiers.

SI C'ÉTAIT À REFAIRE

Prévoir une durée de stage plus longue, éviter la période électorale et réaliser plus d'entretiens individuels



MAÎTRE D'OUVRAGE

Ville de Saint-Pierre de la Réunion

ÉQUIPE PROJET

Direction du Renouvellement Urbain
Bureau d'études : Pluricité - Robins des Villes

DISPOSITIF UTILISÉ

Évaluation citoyenne et participative menée en 2014

**FINALITÉ
DE L'EXERCICE**

Évaluation de l'atteinte des objectifs d'un programme de rénovation urbaine - ANRU - conduit sur un quartier ancien de la Ville.

- Mesurer aux dires des habitants et des usagers du quartier, les transformations engendrées par le PRU et leur perception du changement apporté par le programme.
- Préparer la sortie du conventionnement avec l'ANRU, le retour au droit commun et la mise en place d'un Plan Stratégique Local sur le périmètre de l'opération.

Elle devait servir à la Ville pour objectiver les évolutions et disposer d'éléments tangibles et mesurables pour infléchir ou pérenniser les dynamiques en cours.

**LE CHOIX DU
DISPOSITIF**

La Ville avait mené des enquêtes quantitatives en 2008, au départ du projet et réalisé une évaluation à dire d'experts et documentaire en 2010. Elle voulait, à un moment où les travaux de reconstruction étaient déjà bien avancés, avoir un retour de la population et des usagers du quartier, sous une forme plus qualitative et sensible, en recueillant leurs dires, leurs sentiments, les mots qu'ils mettaient derrière un ensemble d'aménagements, d'équipements nouveaux ou de constructions nouvelles.

Il s'agissait en somme pour la Ville de prendre le pouls de la population, bénéficiaire directe de l'opération en l'invitant à s'exprimer sous différentes formes et en utilisant des moyens ludiques et conviviaux facilitant la parole et l'expression.

Deux démarches complémentaires, quantitative et qualitative, individuelle et collective ont été utilisées :

- une enquête quantitative de terrain menée auprès d'habitants, d'usagers mais également auprès de non-résidents du quartier (perception de l'image du quartier par ceux qui ne l'habitent pas) ;
- un travail avec des focus-group (35 habitants) lors d'ateliers réflexifs avec les habitants : 2 soirées, la première sur leur diagnostic, et la seconde sur leurs propositions. Les techniques suivantes ont été utilisées :
 - photo langage (sur des photos projetées, avant et après les travaux, les habitants collent des post-it avec « j'aime » ou « j'aime pas ») ;
 - métaplan adapté (production et priorisation de constats et de proposition) ;
 - travail en sous-groupes sur des thèmes précis.

A cela s'ajoute une série d'animations sur l'espace public (à la sortie des écoles, dans le parc urbain) où les passants sont invités à des micro-trottoirs et dans des « cabines à souhaits » à écrire sur des post-it multicolores leurs souhaits et représentations du quartier.

DURÉE	Mission concentrée sur une semaine en juin 2014
PUBLIC CIBLÉ	Habitants du quartier Usagers du quartier (clients, promeneurs...) Habitants du centre-ville
PERSONNES TOUCHÉES	Sur les enquêtes quantitatives, 312 réponses ont été obtenues dont 219 d'habitants et 93 de personnes n'habitant pas le quartier Les focus-group ont concerné 35 personnes la première soirée et 36 la seconde. 50 micro-trottoirs (entretiens très courts de 2 à 3 minutes) Pour les Cabines à Souhais, 76 commentaires ont été recueillis et pour le photo-langage 41.
LES PRINCIPAUX ITEMS	A minima, la Ville a demandé que soient abordés les thèmes suivants : • le sentiment de « bien » ou de « mieux-vivre » dans le quartier et l'évolution de ce sentiment ; • les conditions de logement et la vie dans les ensembles résidentiels ; • la mixité sociale et urbaine ; • la propreté urbaine et plus généralement la question de la gestion urbaine de proximité ; • le sentiment de sécurité ; • l'amélioration des services et des équipements publics du quartier, notamment les écoles.
AVANTAGES DU DISPOSITIF	La Ville a fixé les objectifs de l'évaluation et un minimum de thématiques à aborder mais a laissé une grande liberté au bureau d'études quant au choix des techniques d'animation et d'enquêtes. Le travail en ateliers, en grand groupe puis en sous-groupe, le côté ludique des votes et des expressions collés sur des post-it, du photo-langage, offrent une grande diversité aux habitants. Le matériau recueilli, recoupé à l'enquête quantitative, permet de faire ressortir des occurrences assez fortes sur de nombreux items, au-delà de ce qui était demandé au cahier des charges de la mission.
INCONVÉNIENTS ET LIMITES	Ce type d'évaluation nécessite tout d'abord d'avoir un prestataire familier de ces méthodes participatives. Cela demande aussi une mobilisation assez forte des services de la Ville : dans le cas d'espèce, l'équipe du PRU et celle du Contrat de Ville. Après une phase de mise au point méthodologique, il faut mettre en place L'organisation des ateliers, et la logistique nécessaire (salles, matériels, cabines...) qui peut être assez lourde même si elle est concentrée dans le temps. Par ailleurs, la ville a davantage mesuré un sentiment, des impressions, des représentations, que des « valeurs absolues » dans la mesure où cette évaluation a eu lieu « chemin faisant ». Or, il y a des objectifs dont l'atteinte se mesurera sur un temps beaucoup plus long. En cela, cette évaluation reste un jugement des habitants à un temps T, elle demeure incomplète et non systématique tant que l'opération n'est pas terminée
COÛT	34 000 € HT
IMPACT SUR LE PROJET OU LES MODES DE FAIRE	Nombreux enseignements quant à la satisfaction des habitants par rapport aux objectifs du programme et à un moment critique de l'opération d'aménagement. Les résultats ont servi à élaborer la convention de sortie avec l'ANRU et la mise en place du PSL.
SI C'ÉTAIT À REFAIRE	« On le referait sans hésiter ».
POUR ALLER PLUS LOIN	L'ensemble des résultats de l'évaluation peut-être obtenu sur demande à PATRICE MARCEL - Direction de l'Aménagement et du Développement - Directeur du Renouvellement Urbain Mail : patrice.marcel@saintpierre.re

MAÎTRE D'OUVRAGE	Tour(s)Habitat
ÉQUIPE PROJET	Fait « en régie »
DISPOSITIF UTILISÉ	Enquête par questionnaire, boîtage sur l'ÉcoQuartier + questionnaire téléchargeable en ligne sur le site dédié à l'ÉcoQuartier (3-4 mois pour répondre), avec possibilité de remise des réponses par mail sur une boîte dédiée ou au format papier par courrier. Appui sur les gardiens et les syndics
FINALITÉ DE L'EXERCICE	Réalisé sur 2015-2016, car besoin en tant qu'aménageur, d'avoir un retour des personnes qui vivent dans l'écoquartier, leur ressenti, leur expertise d'usage. Et intérêt de l'enquête mi-parcours du projet pour faire évoluer le projet sur la 2 ^e tranche. Objectiver les ressentis de ceux qui se plaignent, plus qu'une enquête sur les pratiques. + repérer des personnes pour entrer dans une éventuelle association de quartier.
LE CHOIX DU DISPOSITIF	Simplicité de traitement (« en régie ») et donc coût négligeable
PUBLIC CIBLÉ	Habitants du quartier
PERSONNES TOUCHÉES	Résultats arrivés par le gardien principalement (peu par courrier et peu par internet) Taux de retour : 10 % soit le taux moyen constaté généralement (800 logements livrés)
LES PRINCIPAUX ITEMS	Satisfaction sur le quartier / Stationnement automobile / Les espaces verts / La qualité des logements / La qualité architecturale / Vivre dans un ÉcoQuartier / Urbanisme / Circuler en voiture, en transports au commun, en vélo, à pieds / Les commerces / Les habitants / La gestion des déchets / Le chantier / Connaître l'ÉcoQuartier / Avantages du dispositif
AVANTAGES DU DISPOSITIF	Espaces de libre expression case « commentaires » à chaque chapitre.
INCONVÉNIENTS ET LIMITES	Questions principalement fermées et temps de traitement
COÛT	Négligeable car géré « en régie »
IMPACT SUR LE PROJET OU LES MODES DE FAIRE	L'aménageur a fait évoluer le cahier de prescriptions sur la tranche 2, mais aussi le plan masse (avec les reculs des bâtiments). Il a aussi fait évoluer les espaces verts (équipements pour enfants) Il n'impose plus une certification énergétique (car en fait déjà pris en compte par la réglementation), mais impose certification biodiversité. Une association de quartier va être lancée début octobre (notamment en s'appuyant sur les habitants du projet d'habitat participatif). Une nouvelle enquête va être lancée en concertation plus étroite avec la collectivité, plutôt pour inciter à répondre en ligne et pourquoi pas un focus group pour décrypter les réponses.
SI C'ÉTAIT À REFAIRE	Certaines formulations devraient être revues pour être plus compréhensibles par tous.
POUR ALLER PLUS LOIN	Une prochaine enquête est prévue fin 2017. Le dispositif sera choisi pour permettre des réponses en ligne et un traitement plus aisé.

Conclusion

L'année 2017 a été marquée par l'attribution des premiers labels EcoQuartiers étape 4, qui se distinguent par la mise en place de démarches évaluatives, combinées le cas échéant avec des actions correctrices, en vue d'une amélioration continue de ces projets. Les collectivités n'ont en effet pas attendu la création d'une nouvelle étape dans la démarche de labellisation pour initier et consolider des approches leur permettant de garantir la qualité des projets après leur livraison, et dans le temps.

C'est en s'appuyant sur les démarches de ces collectivités pionnières, en capitalisant sur les bonnes pratiques, mais aussi en donnant à voir comment il est possible de lever les éventuelles difficultés en matière d'évaluation, que le ministère a souhaité proposer une offre méthodologique nationale, pour inciter l'ensemble des territoires à mettre en œuvre de telles démarches. La « boîte à outils pour l'évaluation », que vient compléter ce deuxième tome du référentiel national pour l'évaluation des EcoQuartiers, constitue progressivement un ensemble d'outils de référence qui contribuent à diffuser, au sein des collectivités, une véritable culture de l'évaluation, en en facilitant la mise en œuvre.

En 2018, ces outils feront l'objet d'une large diffusion, et seront intégrés dans le « module évaluation » de la Plateforme EcoQuartiers. Les collectivités pourront s'approprier ces outils, les éprouver au réel et continuer à expérimenter, pourquoi pas en imaginant une évaluation collaborative, qui ménage une place toujours plus large aux habitants, usagers et citoyens dans ces dispositifs. Les outils proposés s'enrichiront progressivement, et pourront se décliner en fonction des contextes territoriaux ou du degré de précision recherché.

Équipe mobilisée pour la réalisation de ce guide

Faisant suite au premier « référentiel national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers – tome 1 », cet ouvrage constitue le second tome synthétisant les travaux conduits sous l'égide du ministère en charge du logement, au sein du groupe de travail pour l'évaluation des ÉcoQuartiers animé par le Cerema depuis 2015. Il prend appui sur les travaux des chercheurs, des experts, des associations, du Cerema, mais aussi des services de l'État et des collectivités qui ont travaillé conjointement à la sélection des indicateurs et à la production des fiches retours d'expérience.

Le Cerema Territoires et Ville a assuré le pilotage et la coordination de cette production. Nous tenons à remercier sincèrement tous ceux qui ont participé à la construction collective de ces éléments de méthode pour l'évaluation des ÉcoQuartier pour leur contribution, leur investissement et pour la richesse des réflexions qui ont nourri les échanges.

En particulier, nous remercions :

- les membres du Comité Scientifique ÉcoQuartiers, en particulier les équipes de chercheurs ayant contribué à la production des éléments de méthode pour l'évaluation des 20 engagements de la charte ÉcoQuartier ;
- les experts du Cerema, impliqués dans les groupes de travail, l'accompagnement des collectivités et la conception de ce document ;
- les partenaires associés au groupe de travail, et en particulier, l'Ademe, Certivea, Efficacity et l'ANRU ;
- les collectivités et aménageurs ayant contribué au sein du groupe de travail ;
- les services déconcentrés pour leur accompagnement sur le terrain, l'aide au déploiement d'une culture de l'évaluation et leur participation au groupe de travail.

Conception graphique et mise en page de cet ouvrage : Eric Malartre, Seven Design.

David Desaleux, photographe indépendant, est l'auteur de la plupart des photographies figurant dans cette publication.

UN RÉFÉRENTIEL POUR METTRE EN ŒUVRE L'ÉVALUATION DANS LES ÉCOQUARTIERS :

Les ÉcoQuartiers labellisés dès 2013 franchissent aujourd'hui une nouvelle étape dans la démarche de labellisation en devenant les premiers ÉcoQuartiers dits « label étape 4 ». Cette nouvelle étape nationale vient récompenser les collectivités qui se sont donné les moyens de garantir la performance réelle de l'ÉcoQuartier réalisé par rapport aux objectifs fixés initialement pour le projet et de s'assurer de la qualité de vie dans le quartier. A travers cette nouvelle étape dans la labellisation, le ministère en charge de la cohésion des territoires encourage de fait la mise en place de démarches d'évaluation dans les collectivités qui portent des projets d'ÉcoQuartiers.

Le premier « guide national pour l'évaluation des ÉcoQuartiers », publié en 2016, constitue une première étape dans l'élaboration d'une « boîte à outils » nationale.

Comme pour le tome 1, ce référentiel se veut un document pratique, facile à prendre en main par les collectivités. Pour chacun des 20 engagements, et face aux questions évaluatives définies dans le premier référentiel, il propose des indicateurs, documentés par des fiches facilitant leur mise en œuvre. La deuxième partie du référentiel donne à lire des exemples de travaux conduits par des collectivités en matière d'écoute des habitants et des usagers. Cette écoute des citoyens constitue un des trois axes de l'étape 4 du label. L'ensemble des documents (des études thématiques aux deux tomes du référentiel national) sont disponibles sur la plateforme ÉcoQuartier (www.ecoquartiers.logement.gouv.fr, rubrique s'informer). En 2018, ces outils seront progressivement numérisés et pleinement intégrés sur la plateforme. Ils seront mobilisables dès le début de la démarche par les collectivités qui le souhaitent.



**Ministère de la Transition
Ecologique et Solidaire
Ministère de la Cohésion
des territoires**

92055 La Défense cedex
www.ecoquartiers.logement.gouv.fr



Cerema Territoires et ville
2, rue Antoine Charial CS 33927
69426 Lyon Cedex 03
www.cerema.fr
www.territoires-ville.cerema.fr