

## CONSTRUCTION DE LA METHODE D'EVALUATION DES ECOQUARTIERS

*Test de la démarche d'évaluation des engagements 1\* et 4\*\**

---

**Cahier N°2 :**  
**Explication des engagements 1 et 4**

---

Alice Collet, Lydie Laigle, Marie Llorente  
[alice.collet@cstb.fr](mailto:alice.collet@cstb.fr) [Lydie.laigle@cstb.fr](mailto:Lydie.laigle@cstb.fr) [marie.llorente@cstb.fr](mailto:marie.llorente@cstb.fr)  
Novembre 2015

*\*Engagement 1 : réaliser des projets répondant aux besoins de tous en s'appuyant sur les ressources et contraintes du territoire*

*\*\*Engagement 4 : prendre en compte les pratiques des usagers et les contraintes des gestionnaires dans les choix de conception*

## I. PRÉSENTATION DU CAHIER 2

Ce cahier thématique est consacré à l'explicitation des engagements 1 et 4 de la démarche de Labellisation des éco-quartiers dont les intitulés sont les suivants :

- L'engagement 1 : « réaliser des projets répondant aux besoins de tous en s'appuyant sur les ressources et contraintes du territoire ».
- L'engagement 4 : « prendre en compte les pratiques des usagers et les contraintes des gestionnaires dans les choix de conception ».

Tels qu'ils sont formulés, ces engagements aussi consensuels soient-ils, s'avèrent très peu opératoires et peuvent faire l'objet d'interprétations très diverses. Ils combinent implicitement des dimensions sociales et environnementales, territoriales et temporelles de manière complexe. Dès lors, il est indispensable d'en préciser le contenu de manière plus **concrète** et plus **explicite** pour pouvoir évaluer leur prise en compte. Que met-on par exemple derrière une expression aussi répandue que « répondre aux besoins de tous » ? Ces engagements méritent donc d'être explicités et « travaillés » afin que leur sens, la manière de les appréhender et leurs implications opérationnelles puissent être partagés.

Ce document s'inscrit dans cette démarche d'explicitation. Il traduit des choix que nous avons opérés dans la manière d'appréhender certaines notions, de leur donner sens et contenu, à travers le questionnement évaluatif. Chaque engagement est analysé selon la même trame :

- d'abord l'intérêt et la portée de l'engagement, où l'on revient sur le sens et le contenu ainsi que sur les points importants à prendre en compte dans l'évaluation ;
- ensuite nous explicitons l'arborescence et la construction des questions évaluatives, des critères et des indicateurs (qui sont regroupés dans le cahier n°1).

Ce document est le résultat d'un travail coopératif entre chercheurs et experts mobilisés par le ministère et chefs de projet écoquartier mobilisés dans le cadre d'entretiens exploratoires sur le contenu des engagements et d'une phase de test des premiers cahiers d'évaluation pour apprécier la pertinence et la lisibilité de la production réalisée.

Sa finalité est de faciliter l'appropriation des questions évaluatives, ainsi que des critères et indicateurs associés, et de rendre l'autoévaluation propice à une démarche d'amélioration continue.

## **II – 1. ENGAGEMENT 1 : « RÉALISER DES PROJETS RÉPONDANT AUX BESOINS DE TOUS EN S'APPUYANT SUR LES RESSOURCES ET CONTRAINTES DU TERRITOIRE »**

### **1. INTÉRÊT ET PORTÉE DE L'ENGAGEMENT**

#### **1.1 Sens et contenu de l'engagement**

##### **Un engagement qui sous-tend une approche sociale et territoriale de développement durable et pas uniquement environnementale**

L'engagement 1 est l'un des rares qui exprime une intention globale et générique pour le projet, au-delà de dimensions plus sectorielles. Sa place est donc fondamentale et rappelle que le caractère durable d'un éco-quartier n'est pas uniquement le fait de caractéristiques technico-environnementales, mais d'abord et avant tout celui de pouvoir être un **lieu de vie et d'habitat « pour tous »**.

L'engagement 1, tel qu'il est formulé, énonce une ambition complexe qu'il convient de clarifier. La complexité provient des interprétations possibles de chacune des exigences mentionnées et de leur association : « répondre aux besoins de tous » **en** « s'appuyant sur les ressources et contraintes du territoire ». L'association entre ces deux exigences témoigne, selon nous, du souci de concevoir l'éco-quartier comme un vecteur contribuant au devenir du territoire dans lequel il s'inscrit et répondant aux attentes de ses habitants et usagers.

Pour intégrer ces exigences dans une évaluation, nous avons fait le choix d'interroger les manières dont la démarche de projet peut les inscrire aux différentes phases du diagnostic, de la programmation, puis de la conception.

Nous avons ainsi construit quatre tableaux présentant l'arborescence des « questions évaluatives, critères et indicateurs » pour l'engagement 1. Ces tableaux (qui figurent dans le cahier N°1) sont à lire en considérant les séquences de la « démarche de projet » et leur agencement dans le temps de l'avancement du projet d'éco-quartier.

Ces quatre tableaux insistent sur le fait que les visées de développement durable ne peuvent pas être élaborées ex-nihilo, sans prendre en compte les enjeux sociaux, urbains, économiques et environnementaux du périmètre du projet par rapport au territoire élargi dans lequel il s'inscrit.

C'est pourquoi il est important que la programmation urbaine de l'éco-quartier s'appuie sur un diagnostic participatif et transversal, permettant d'identifier ces enjeux, afin de co-construire des visées de développement durable dans un périmètre du projet qui soit en cohérence avec les contraintes et les ressources du territoire, ainsi que les services, les équipements, les infrastructures... existants et/ou projetés (1<sup>er</sup> tableau).

La « réponse aux besoins de tous » ne peut être formulée que dans cette articulation entre diagnostic et programmation. Il s'agit de co-construire le projet d'éco-quartier en ménageant le « déjà-là » (l'héritage culturel, patrimonial et naturel...) et en projetant ses devenirs possibles en s'appuyant sur l'activation des ressources locales (3<sup>e</sup> tableau).

La démarche collaborative du projet ou la pertinence du processus collaboratif (4<sup>e</sup> tableau) est donc un prérequis pour associer les deux exigences formulées dans cet engagement 1 : des éco-quartiers « pour tous » qui s'appuient « sur les ressources et contraintes du territoire ».

Il s'agit d'une conception du développement durable qui donne du contenu et de la substance au projet, au risque sinon de s'exposer à une dérivation purement formelle, c'est-à-dire d'être tenté de faire un « beau projet » en oubliant le « **pour qui** ».

Cette question du « pour qui » porte attention à la **dimension inclusive** de l'éco-quartier, c'est-à-dire au fait de ne pas écarter ceux qui sont fragilisés par la crise sociale, économique et écologique, d'accueillir des habitants et des usagers aux attentes et pratiques de vie diversifiées. Elle implique de considérer comme des contributeurs potentiels à l'éco-quartier les différents prestataires de services et « producteurs » de richesses présents sur le territoire. Ces différents acteurs et les relations qu'ils nouent au territoire peuvent être appréhendés comme **ressources pour le projet**.

Cet engagement entrecroise ainsi des préoccupations sociales et humaines relatives aux habitants, au souci de répondre à leurs attentes, et des préoccupations environnementales et territoriales relatives à la mobilisation des ressources locales. Les questions posées par l'engagement 1 tentent de réunir ces deux champs de préoccupations :

- Comment la mobilisation des ressources locales peut venir enrichir les réponses aux besoins et attentes des habitants et usagers de l'éco-quartier ?
- Comment le fait d'accorder la priorité aux besoins et attentes des habitants conduit à mobiliser différemment les ressources et compétences locales ?

### **Une co-construction des finalités du projet, mais aussi des arbitrages et compromis pour asseoir la programmation et guider l'action**

La question de la vocation de l'écoquartier et du « pour qui » est essentielle à définir, à élaborer, à débattre et à garder lisible tout au long du projet pour éviter que des intérêts divers, des aléas ou des considérations purement techniques ne prennent le pas sur la programmation. C'est du lieu de ces visées co-construites que peuvent se dessiner chemin faisant des compromis et que des arbitrages peuvent être réalisés.

Ces visées doivent être suffisamment précises (plutôt qu'incantatoires et généreuses) pour pouvoir être déclinées de manière opérationnelle et servir réellement de guide pour l'action et asseoir la programmation. Des énoncés trop généraux et trop vagues comme le « bien vivre ensemble », ou même le « pour tous » donnent l'illusion de consensus et fonctionnent comme des écrans s'ils ne sont pas davantage travaillés et déclinés.

## **1.2 Points importants pour l'évaluation de l'engagement**

### **Dimensions de l'évaluation**

Cet engagement combine, ainsi, deux visées importantes du développement durable « répondre aux besoins de tous » « en s'appuyant sur les ressources et contraintes du territoire » qui impliquent une démarche projet participative et collaborative mettant en lien diagnostic et programmation.

L'objet de l'évaluation n'est pas tant de rendre compte de l'atteinte de ces visées, traduit en objectifs pratiquement inatteignables, que d'exposer les manières dont elles ont été traduites dans la programmation et la conception et introduites dans la démarche projet.

La proposition des questions évaluatives, critères et indicateurs fait état de ce lien entre :

- des visées et des modalités de mise en œuvre
- un processus itératif entre le diagnostic et la programmation.

La démarche évaluative proposée sur cet engagement n'est pas tant de nature quantitative que qualitative. Elle s'intéresse à l'élaboration et la conduite du projet d'écoquartier en référence à la co-construction de visées de développement durable. Elle n'est donc pas centrée sur la conduite de projet en elle-même (objet de l'engagement 2), mais bien sur ce lien entre finalités et projet, qui souvent se dilue dans le temps.

## Les critères de l'évaluation

Au titre de l'autoévaluation, plusieurs critères paraissent importants :

- **La pertinence** : revenir sur l'action conduite au regard du sens que l'on a voulu donner au projet est essentiel. Il s'agit pour la collectivité de « décortiquer » de manière critique les modalités mises en œuvre pour trouver une adéquation entre les visées poursuivies et les problèmes, les situations qu'elle cherchait à améliorer ou à faire évoluer. La question du diagnostic et de la programmation est abordée à ce stade.
- **Le résultat** : après la pertinence, il s'agit de préciser les ambitions du projet, ici autour de la question du « pour tous », et d'évaluer le résultat attendu. Comme nous allons l'exposer plus loin, nous avons rapproché le « pour tous » du critère d'équité. Il s'agit de savoir si l'écoquartier *in fine* répond bien à cet engagement. Sur le plan du logement et de l'habitat, par exemple, s'il est possible pour les habitants d'y accéder compte tenu de leur niveau de ressources, s'il est possible qu'ils bénéficient des aménités et services proposés et qu'ils s'approprient les espaces aménagés.
- **Le « comment », ciblé sur l'activation des ressources** : la particularité de l'engagement 1 est de mettre la focale sur l'idée d'adaptation au contexte local, notamment en prenant en compte les ressources locales. En effet, on peut considérer que contribuer au développement d'un territoire par le biais d'un écoquartier (qui n'en est qu'une partie), c'est déjà ou avant tout valoriser, activer, exploiter les ressources et le potentiel dont il recèle et mettre en œuvre un certain nombre d'actions coordonnées de diverses natures, sous tendues par une stratégie globale de développement à moyen et long terme.
- **La cohérence** : elle rend compte de l'adéquation des moyens mobilisés au regard des visées poursuivies. Elle cible donc l'ensemble du processus d'élaboration du projet, sa mise en œuvre, son suivi, ainsi que la capacité à permettre les ajustements, itérations nécessaires et successives (déclinaisons, phasages, négociations, arbitrages, etc.). Le souci de cohérence doit permettre de toujours garder un lien avec les visées poursuivies, quitte à les faire évoluer s'il s'avère que les relations entre les visées énoncées et les problèmes-situations que l'on cherche à faire évoluer doivent être reconsidérés. La recherche de cohérence est en quelque sorte celle de l'attention continue aux relations qui peuvent exister entre ces deux termes.

On comprend bien qu'un projet ne se décrète pas de manière définitive, mais qu'il doit être conçu de manière évolutive en laissant une place aux processus d'apprentissage par les acteurs eux-mêmes, d'où l'importance du processus collaboratif dans la dynamique du projet.

## 2. ARBORESCENCE ET CONSTRUCTION DES QUESTIONS ÉVALUATIVES, CRITÈRES ET INDICATEURS

### La démarche d'évaluation

Les critères d'évaluation exposés ci-dessus donnent lieu à **quatre grandes questions évaluatives** qui sont ordonnées pour rendre compte de la manière dont la conduite de projet peut intégrer les exigences ou préoccupations proposées par l'engagement 1. **Ces questions évaluatives sont les suivantes :**

1. **Le projet défini est-il pertinent au regard des enjeux locaux identifiés et de la situation que l'on souhaite faire évoluer ?**
2. **Le projet répond-t-il aux besoins et attentes des usagers/habitants du territoire dans un souci d'équité ?**
3. **Le projet valorise-t-il les ressources locales en prenant en charge les contraintes du territoire ?**
4. **Les moyens mobilisés internes et externes à la collectivité sont-ils en adéquation avec les ambitions poursuivies ?**

**Première question évaluative : Le projet défini est-il pertinent au regard des enjeux locaux identifiés et de la situation que l'on souhaite faire évoluer ?**

Cette première question évaluative donne à voir une **approche contextualisée et collaborative de développement durable**, dans la mesure où les visées de développement durable ne sont pas définies ex-nihilo, mais à partir :

- d'une analyse partagée des difficultés rencontrées par les habitants (pour se loger, accéder aux services et aménités, se déplacer, s'approprier les espaces aménagés...), des attentes et aspirations qu'ils expriment quant à l'évolution de leurs pratiques de vie ;
- d'une évocation des dysfonctionnements socio-urbains et des potentiels de renouvellement urbain du quartier, afin de projeter des devenir possibles pour l'éco-quartier, dans un souci d'adapter ses visées aux attentes des usagers-habitants et aux enjeux locaux.

Dans ce cas, l'approche de développement durable ne peut être que co-construite par un dialogue entre les habitants-usagers qui ont une certaine expérience du territoire et les collectivités-maîtrises d'ouvrage qui en connaissent à plus large échelle les potentiels de transformation ou de renouvellement urbain. Mettre le développement durable au service des habitants et du territoire qu'ils habitent ne peut se faire, sans procéder à cet exercice de mise en dialogue des « pratiques du territoire » avec des possibilités de renouvellement urbain répondant aux enjeux locaux et soutenant d'autres pratiques et d'autres devenir.

Il s'agit ainsi de co-construire des visées de développement durable qui peuvent servir de guide à la programmation urbaine. L'enjeu pour la collectivité est d'adapter ces visées aux attentes exprimées par les habitants et aux enjeux considérés comme prioritaires pour le devenir du quartier replacé dans son territoire.

Il s'agit ainsi, d'une part, de s'accorder sur la situation que l'on souhaite faire évoluer et, d'autre part, d'énoncer des devenir possibles plus ou moins partagés pour l'éco-quartier émanant d'un dialogue entre élus, services et usagers-habitants.

Ainsi, le **critère principal** relatif à cette question évaluative est bien l'adéquation des finalités du projet d'éco-quartier aux attentes et problèmes identifiés et aux enjeux d'évolution du quartier replacé dans son territoire.

L'identification de ces attentes et de ces enjeux pouvant donner lieu à plusieurs interprétations ou points de vue, les **indicateurs** permettant de savoir si ce critère est rempli sont liés au deux points suivants (voir tableaux du cahier 1):

- la réalisation d'un diagnostic initial
- l'énonciation des visées de développement durable dans un document formalisé et co-construit pour servir de guide à la programmation.

**Deuxième question évaluative : Le projet répond-t-il aux besoins et attentes des usagers/habitants du territoire dans un souci d'équité ?**

Cette question évaluative renvoie à la première partie de l'engagement 1 : des « éco-quartiers répondant aux besoins de tous ». L'une des façons de retraduire le « pour tous » en termes plus pragmatiques est de « concevoir des éco-quartiers qui s'adressent à une diversité d'habitants, d'usagers et de prestataires du territoire ».

**Quels sens et contenus donnés à l'expression « répondre aux besoins de tous » ?**

**Premier sens : ne pas exclure des groupes déjà fragilisés**

Si traditionnellement, « pour tous » évoque **le fait de ne pas exclure certains groupes** des améliorations et changements proposés, cela signifie que les inégalités doivent si possible être réduites dans l'accès au logement, aux aménités et services : les plus fragilisés (par l'âge, les revenus, les difficultés d'accès à l'emploi et aux services...) devant avoir la possibilité de vivre dans un éco-quartier.

**Deuxième sens : favoriser une diversité d'habitants et d'usagers, d'appropriations possibles et d'usages (des aménités, espaces et services)**

« Pour tous » signifie aussi rendre possible une diversité d'usages et de pratiques pour différents types d'habitants et d'usagers du territoire ou encore mettre à disposition des espaces qui peuvent être appropriés de différentes manières par différents usagers. Cela revient à reconnaître *l'existence de différences* dans l'appréciation des lieux, les usages et les pratiques, autant que dans les attentes et les aspirations, selon les usagers d'un quartier ou d'une ville. Aménager un quartier « pour tous » revient à en favoriser l'usage et l'appropriation par une diversité d'habitants, quel que soit leur âge, sexe, origine culturelle, etc.

Il s'agit alors de se demander si l'éco-quartier peut accueillir une diversité d'habitants, d'usagers et d'activités, mais aussi s'il favorise leur accessibilité aux aménités<sup>1</sup>, leur appropriation des lieux et l'émergence de pratiques d'usages différenciées.

**Troisième sens : une co-présence qui suscite des interactions sociales**

Le « pour tous » dans son sens le plus large peut aller jusqu'à évoquer la co-présence d'habitants et d'usages très variés favorisant des interactions sociales. Toutefois, ces derniers aspects étant appréhendés par les équipes « qualité urbaine » (engagements 8, 9 et 10) et « vivre-ensemble » (engagement 7), nous ne les traitons pas directement ici pour se concentrer sur les aspects d'équité sociale et environnementale.

**Quels sens donnés à la notion d'équité ?**

La notion d'équité met l'accent sur le fait que les choix de développement urbain et d'utilisation (des ressources...) opérés par les uns ne conditionnent pas l'assujettissement des autres à des environnements et des milieux de vie dégradés.

Développer un éco-quartier dans un souci d'équité revient à faire en sorte que celui-ci ne préempte pas des ressources vitales pour d'autres territoires, usagers et/ou générations, et ne nuise pas aux possibilités des autres de composer et de s'adapter à leurs milieux.

En termes plus positifs, il s'agit de se demander si l'éco-quartier peut :

- délivrer des services en son sein et dans le territoire plus large dans lequel il s'inscrit,
- apporter des bénéfices à ceux souvent mis à l'écart des améliorations que procure le renouvellement urbain,
- donner l'occasion aux acteurs du territoire de jouer un rôle contributif au développement d'une relation plus « harmonieuse et équilibrée » à l'environnement.

**Quelles applications possibles de la notion d'équité aux projets d'éco-quartiers ?**

Il s'agit de se demander dans quelle mesure le projet d'éco-quartier prend en compte, dès la programmation et la conception, les **questions d'équité sociale et environnementale dans des échelles de temps et de territoire élargies**.

**L'exigence d'équité sociale** implique de réaliser des éco-quartiers qui s'adressent à une diversité d'habitants et d'usagers, en vue de favoriser leur coprésence et de leur permettre de tirer parti des espaces aménagés et des services proposés. Elle renvoie aux éléments de programmation et de conception urbaine qui favorisent une offre diversifiée de logements, d'espaces publics,

---

<sup>1</sup> Nous entendons par aménités un ensemble de qualités procurées par l'environnement (entendu au sens large) et disponibles gratuitement, sans exclusion possible, telles que la présence d'espaces arborés, de beaux paysages, d'une bonne qualité de l'air, de vues agréables etc.

d'équipements et de services, et leur possible accessibilité, usage et appropriation par des profils d'usagers variés (genre, âge, situation familiale...).

Dans un horizon temporel et territorial propre à l'idée de développement durable, l'équité désigne le fait de veiller à ne pas exclure de l'éco-quartier ceux qui vont se trouver fragilisés par la crise sociale et écologique, de permettre à ceux qui vivent dans son environnement, sans pouvoir y résider, de bénéficier des aménités offertes par l'éco-quartier, et de considérer les habitants (leurs associations...) et les fournisseurs de services comme des contributeurs des pratiques de vie et d'aménagement.

---

Cette notion d'équité comprend l'idée d'un « **rattrapage** » **dans le temps des insuffisances qu'un quartier offre en termes d'accessibilité** aux aménités et aux centralités urbaines, aux espaces publics et services.

Elle comprend aussi l'idée d'un « **rééquilibrage** » **dans la diversité** des types de logements, d'espaces aménagés et de services entre quartiers.

Toutefois, l'idée d'**équité territoriale** ne concerne pas uniquement la répartition spatiale des logements, équipements et services mais leur accessibilité et appropriation. Ainsi, chaque éco-quartier ne doit pas systématiquement comporter des équipements culturels et sportifs, si les conditions d'accessibilité à ceux d'un autre quartier tout proche sont prévues.

L'équité pose aussi des questions de **péréquation et de mutualisation dans un cadre spatial élargi**.

**L'équité sociale** ne signifie pas « donner à tous la même chose », ce qui peut s'avérer inéquitable puisque les attentes des uns et des autres ne sont pas identiques. L'équité sociale recouvre plutôt l'idée de **donner à chacun des possibilités** de se loger, de se déplacer, de se chauffer, de s'approprier l'espace public, **sans qu'il ait à en subir des « désagréments »** (des surcoûts qu'il ne pourra pas assumer, des conflits d'usage peu soutenables...). Ainsi, l'équité demande à définir **ce qui peut être mutualisé** comme espaces ou coûts et **ce qui peut être réparti comme charges**. L'ensemble de ces points peuvent donner lieu à des « **indicateurs** » (voir tableaux du cahier 1).

De plus, en lien avec la notion de développement durable et celle d'inégalité environnementale, l'équité peut concerner la mobilisation des ressources locales et le fait de remédier aux contraintes du territoire.

**L'équité environnementale** consiste à s'interroger sur les réponses que l'éco-quartier peut apporter pour éviter que des habitants, déjà fragilisés par leurs conditions d'existence (âge, genre, origine sociale et culturelle...) se trouvent **disproportionnellement confrontés** à différentes formes de **vulnérabilité environnementale** : précarité énergétique, inégalités d'exposition au bruit et aux pollutions de l'air, adaptation différenciée aux variations du climat (canicules...), etc. Ainsi, l'exigence d'équité environnementale implique de veiller à bâtir une interaction « être-milieu » qui soit « apaisée », afin **d'éviter que les aménagements d'aujourd'hui préemptent des ressources vitales pour demain**. Il s'agit de s'appuyer sur le fonctionnement éco-systémique pour mobiliser des ressources qui permettent de déployer des capacités d'agir et de **se prémunir contre des nuisances** et des variations du « **climat urbain** ».

D'un point de vue temporel et territorial, il s'agit de faire en sorte que l'éco-quartier ne transfère pas certaines nuisances (trafic, mobilité, déchets, stress hydrique...) sur d'autres territoires, qu'il propose des lieux et des pratiques de vie qui ne compromettent pas la capacité des entités territoriales plus larges d'assurer leur propre viabilité. Inversement, il s'agit de faire en sorte que ***l'usage des ressources qui est fait par l'éco-quartier*** (cycle de l'énergie ou de l'eau, itinéraires de déplacement...) ***bénéficie à ses habitants, mais aussi aux autres territoires.***

Le projet d'éco-quartier se doit de traiter cette question au travers de la dimension territoriale, mais aussi **dans le temps**. En effet, dans le contexte du changement climatique, il est important de penser les **aménagements urbains d'aujourd'hui de telle sorte qu'ils ne fragilisent pas les possibilités d'existence des habitants de demain** et leurs capacités à surmonter les à-coups du climat.

L'étayage du projet d'éco-quartier sur les ressources et les potentiels du territoire peut aider à cette adaptation (voir la troisième question évaluative).

L'ensemble de ces points constituent autant de **critères** permettant de savoir si le projet d'éco-quartier répond aux attentes d'une diversité d'usagers—habitants et aux enjeux des territoires dans un souci d'équité.

Du point de vue de la conduite de projet, les **deux critères** qui nous paraissent importants sont :



- est-ce que ces questions relatives au « pour tous » et à l'équité ont été posées dès la programmation et la conception ?
- le projet apporte-t-il une réponse contextualisée dans un souci d'équité au regard des besoins et enjeux recensés ?

Sans ces préoccupations, il n'est pas certain que le projet d'éco-quartier ne participe pas, à moyen-long terme, à recréer des inégalités. En Europe, certains exemples témoignent que les éco-quartiers ont particulièrement attiré les classes moyennes-supérieures et ont restauré des clivages dans la ville : entre les quartiers « éco » et ceux qui ne le sont pas, entre les habitants qui peuvent en bénéficier et ceux qui en sont « exclus ». L'apparition d'une telle tendance serait fâcheuse en France. C'est pourquoi cet engagement constitue un enjeu pour les collectivités et les maîtrises d'ouvrage.

**Troisième question évaluative : Le projet valorise-t-il les ressources locales en prenant en charge les contraintes du territoire ?**

### ***De l'identification des ressources locales à leur activation***

Les ressources locales façonnent le contexte local pour autant qu'elles soient **activées**. Leur seule présence ne suffit pas.

Un territoire a plus ou moins de ressources, aussi bien matérielles qu'immatérielles, proches et lointaines (en premier lieu du foncier, c'est-à-dire la matière première de l'aménagement, qu'il faut parfois dépolluer, remembrer, requalifier, purger de recours juridiques ; des équipements publics de loisirs, d'enseignements, de services, culturels ; des entreprises -et donc de l'emploi-, des ressources fiscales ; des aménités paysagères, une histoire, des savoir-faire, des « vues », un climat, etc.).

Ce qui importe n'est pas tant la présence de ces ressources qui sont pour certaines d'entre elles à un état latent (elles sont donc potentielles) *que les processus qui les transforment en ressources réellement **activables** par les habitants*, et qui concourent à l'habitabilité des lieux en leur donnant du sens.

Pour donner un exemple concret, on peut citer le cas d'un projet de rénovation urbaine qui a prévu l'implantation d'un nouvel équipement culturel ayant vocation à rayonner à l'échelle de l'agglomération (une salle de concert) afin de contribuer « à changer l'image du quartier », or à aucun moment les modalités d'usage par les habitants du quartier n'ont été pensées. En cela, la présence ne suffit pas...

C'est pourquoi le **critère principal retenu** pour cette question évaluative est : **y-a-t-il eu prise en compte des ressources et des potentiels du territoire pour élaborer le projet ?**

Un tel étayage impliquant une vision dynamique dans le temps, le sous-critère qui nous semble important est : le projet d'éco-quartier s'appuie-t-il et ménage-t-il le « déjà-là » pour projeter son devenir ?

Un tel étayage ne pouvant avoir lieu sans l'implication des compétences et des ressources locales, le second sous-critère est l'activation de ces ressources.

### ***Définitions : ressources génériques et ressources spécifiques***

Il importe pour cela de rappeler la distinction entre **ressources génériques et ressources spécifiques**.

Les premières se retrouvent sur une diversité de territoires à l'identique, elles ne sont pas de nature à le spécifier.

Au contraire, les ressources spécifiques procèdent d'un ancrage local et leur transfert serait soit impossible ou extrêmement coûteux sur un plan économique, comme symbolique.

Ces ressources contribuent à donner une identité au territoire. Si l'on pense fréquemment aux ressources patrimoniales tangibles, qu'il s'agisse de ressources naturelles ou de patrimoine bâti, on pense moins souvent au patrimoine culturel et identitaire du territoire (histoire, mémoire...), aux types

de compétences individuelles et collectives tels que les savoir-faire, aux représentations partagées (langage, sentiment d'appartenance, confiance...).

Parmi toutes ces ressources, génériques et spécifiques, il convient d'identifier celles qui méritent d'être conservées, valorisées, ou au contraire qui ne méritent pas d'intérêt particulier, ce que s'attache à vérifier l'évaluation.

**Quatrième question évaluative : Les moyens mobilisés internes et externes à la collectivité sont-ils en adéquation avec les ambitions poursuivies ?**

Cette quatrième question insiste sur la pertinence des moyens mobilisés par la collectivité et la maîtrise d'ouvrage pour mettre en œuvre un processus collaboratif.

**L'intérêt du processus collaboratif : enrichir ou réviser les ambitions, arbitrer en tenant compte des pratiques des habitants**

L'intérêt de ce processus collaboratif est de parvenir à **co-construire les visées du projet** d'éco-quartier, et d'en **prioriser les dimensions** de développement durable qui **répondent aux attentes et pratiques de vie** des habitants-usagers, ainsi qu'aux **devenirs attendus** du quartier.

L'idée est ici de considérer le processus collaboratif comme une condition pour parvenir à énoncer des ambitions partagées du projet et surtout réviser ces ambitions au fur et à mesure de l'avancement du projet.

Cela renvoie à une conception **incrémentale et négociée du développement durable** qui se construit pas à pas avec l'ensemble des acteurs intéressés.

L'intérêt du processus collaboratif est d'organiser le **dialogue entre les différents savoirs et expertises** :

- ceux de la société civile qui a une expérience de la « pratique du territoire », des modes de vie de la population résidente, des problèmes de vie quotidienne rencontrés et des dysfonctionnements socio-urbains existants,
- ceux de l'équipe projet qui enrichit sa connaissance du territoire au fur et à mesure de l'avancée du projet et de l'apport additionnel des expertises.

**Une conduite de projet exigeante et adaptative**

C'est pourquoi il est important de prévoir un mode de conduite de projet assez souple organisant ce dialogue, afin **d'enrichir certains éléments du programme qui permettent de rechercher une habitabilité<sup>2</sup>** des lieux (second critère renvoyant à la pertinence du processus collaboratif).

De plus, un tel dialogue « expert-citoyen » peut aider à **prioriser certains choix ou à réaliser certains compromis** (premier critère) que le seul point de vue de l'expert (des services, des AMO...) n'aurait pas suffi à mettre en évidence. Cela constitue l'une des conditions pour mettre le développement durable à portée du citoyen en lui donnant la possibilité de proposer ou d'initier des agencements et des aménagements urbains qui correspondent à son champ de pratiques quotidiennes.

Les trois **indicateurs** qui répondent à ces deux critères et qui permettent d'évaluer si les moyens mobilisés sont en adéquation avec les ambitions de l'engagement 1 sont les suivants (voir tableaux):

- réaliser un diagnostic dynamique participatif pour nourrir la programmation,

<sup>2</sup> L'habitabilité des lieux (public, collectif, commun, privé) renvoie au fait qu'ils soient propices à un investissement et à des formes d'appropriation par les hommes et les espèces, en rendant possible une coexistence harmonieuse, pacifiée des hommes entre eux et des hommes avec leur environnement.

- faire un plan guide évolutif,
- rendre possible l'évolution du programme selon les arbitrages et compromis issus du dialogue experts – citoyens.

### **3. LE TABLEAU SYNTHÉTIQUE**

A ce stade, nous optons pour une forme synthétique avec l'arborescence suivante : une question évaluative, un critère avec des éléments d'explicitation, et des indicateurs qui doivent plutôt être considérés comme un « faisceau d'indices » de nature à renseigner le critère, à l'approcher, même si certains apportent une information relativement objective. La collectivité doit notamment être particulièrement vigilante à les manier au regard de son contexte local. C'est à elle de se créer ses propres valeurs de référence.

Par exemple, on ne cherchera pas à qualifier le « pour tous » au regard de la part de logement social construite. Ce qui est intéressant pour la collectivité sur cet exemple, c'est bien de pouvoir qualifier les besoins en logements sociaux au regard de l'offre existante sur la commune. Une valeur quantitative en elle-même n'a pas de sens ici. C'est plutôt une évolution dans le temps qu'il convient d'observer, compte tenu des besoins identifiés.

La phase de test doit permettre de consolider cette grille (cf. cahier n°1).

## II – 2 ENGAGEMENT 4 : PRENDRE EN COMPTE LES PRATIQUES DES USAGERS ET LES CONTRAINTES DES GESTIONNAIRES DANS LES CHOIX DE CONCEPTION

### 1. INTÉRÊT ET PORTÉE DE L'ENGAGEMENT

**La prise en compte des contraintes de gestion et des pratiques des usagers dans les choix de conception de l'éco-quartier vise à optimiser la qualité du fonctionnement de ses espaces urbains<sup>3</sup> dès leur livraison et pendant toute leur durée de vie.**

En effet, la qualité du fonctionnement social-urbain d'un site tient notamment à la cohérence entre sa conception, sa gestion et ses usages<sup>4</sup>.

Ainsi, la vocation publique d'un espace suppose :

- un aménagement qui lui confère un statut public, c'est-à-dire adapté en termes de localisation, dimensionnement, d'accès et de qualification,
- une gestion publique adaptée à la densité, l'amplitude et la diversité des usages proposés.

De la même façon, le caractère privatif d'un espace suppose une configuration appropriée en termes d'intimité et de protection et une gestion adaptée à l'usage proposé.

**L'engagement 4 vise à interroger l'intégration des enjeux de gestion et d'usages dans les choix de conception de l'éco-quartier**, qui est indispensable pour garantir leur qualité et la pérennité de leur fonctionnement.

Il s'agit d'un engagement essentiel dans le sens où il pose les questions :

- des articulations entre conception, gestion et usages, ces trois dimensions contribuant au fonctionnement social-urbain de l'éco-quartier
- de l'intégration dans les choix de conception en amont des enjeux de la phase de vie en aval.

#### 1.1. Points importants pour l'évaluation de l'engagement

- **Comprendre les interactions entre conception, gestion et usages**

**L'engagement 4 suppose d'appréhender les articulations entre choix de conception, modes de gestion et usages des espaces urbains.**

Si la compréhension de l'interaction entre ces trois dimensions a globalement progressé chez les professionnels de la maîtrise d'ouvrage et de la conception urbaine, il reste des points durs à mieux anticiper dans le cadre des projets, notamment comment les espaces neufs et restructurés viennent perturber les usages et modes de gestion et supposent de faire évoluer les savoir-faire et les pratiques des professionnels de la gestion et de ses usagers.

- ***Interactions entre conception et gestion***

L'interaction entre les choix de conception et les modes de gestion des espaces peut être analysée comme suit :

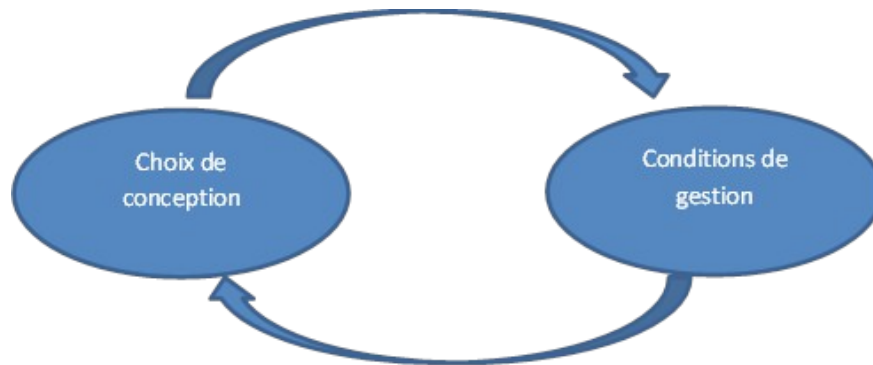
- **La conception urbaine, paysagère, architecturale et les choix techniques génèrent des configurations favorables ou au contraire pénalisantes pour les activités de gestion** (petite qualification, entretien, maintenance, mise en propreté, veille etc.). Il y a donc intérêt à anticiper le plus en amont possible dans le projet l'incidence des choix de conception sur l'exploitation pour identifier (et faire évoluer le cas échéant) d'éventuels éléments qui s'avèreraient trop contraignants en termes de conditions de travail ou de coût de gestion.

---

<sup>3</sup> Par espace urbain, nous entendons nous entendons les espaces et équipements publics, les bâtiments à usage d'habitation, les espaces résidentiels collectifs et les espaces et équipements support d'activités.

<sup>4</sup> Voir notamment Le processus collaboratif comme élément clé de construction de la durabilité du projet d'écoquartier, Vers un socle commun de notions utiles, Rapport intermédiaire, Mars 2015, p 22 à 32

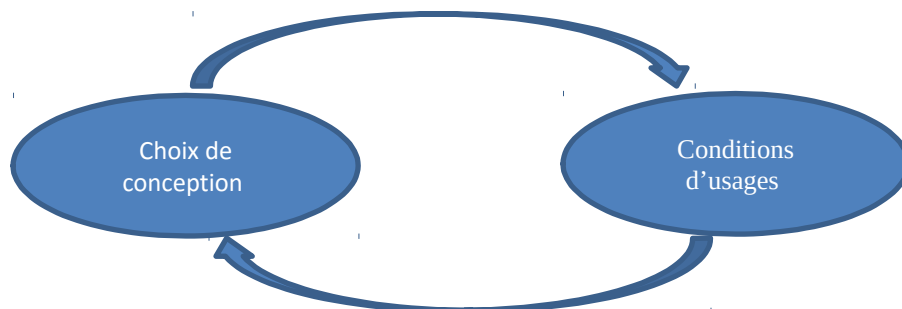
- **Réciproquement, les modes de gestion viennent entretenir, réguler et pérenniser les espaces urbains et peuvent, s'ils ne sont pas appropriés, les faire évoluer vers des espaces qui se dégradent et se dévalorisent progressivement.** Il y a donc intérêt à anticiper le plus en amont possible l'incidence des choix de conception sur les conditions de gestion, pour la dimensionner au plan quantitatif et qualitatif (moyens matériels, humains, savoir-faire etc.) dès la livraison des espaces neufs et restructurés.



- ***Interactions entre conception et usages***

L'interaction entre choix de conception et usages au sens large (utilisation, pratiques physiques individuelles et collectives, représentations et significations etc.) peut être analysée comme suit :

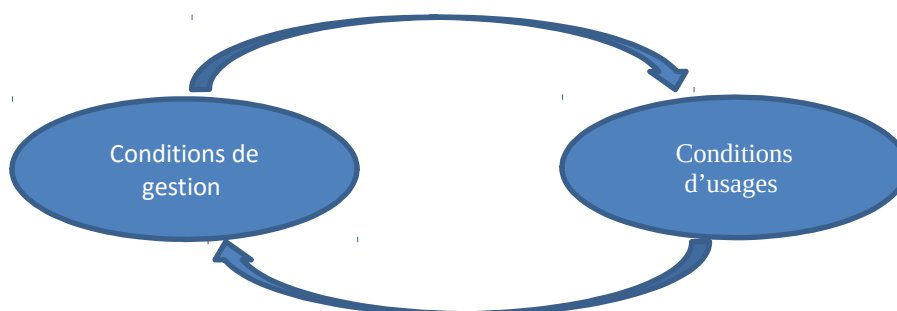
- **Les configurations urbaines, paysagères, architecturales et les choix techniques ont une incidence sur les usages et les pratiques sociales** qui se déploient sur les espaces urbains et plus largement sur leurs **représentations et significations symboliques** pour leurs usagers (attractivité, déclassement etc.)
- Réciproquement, **les usagers contribuent à pérenniser et valoriser leur cadre de vie**, en utilisant de manière satisfaisante ses espaces et équipements, les investissant positivement voire se les appropriant pour y développer des initiatives et pratiques nouvelles. A contrario, ils peuvent contribuer à sa dévalorisation en ne les investissant pas, les utilisant de manière inappropriée, les détournant de leur vocation voire les dégradant.



- ***Interactions entre gestion et usages***

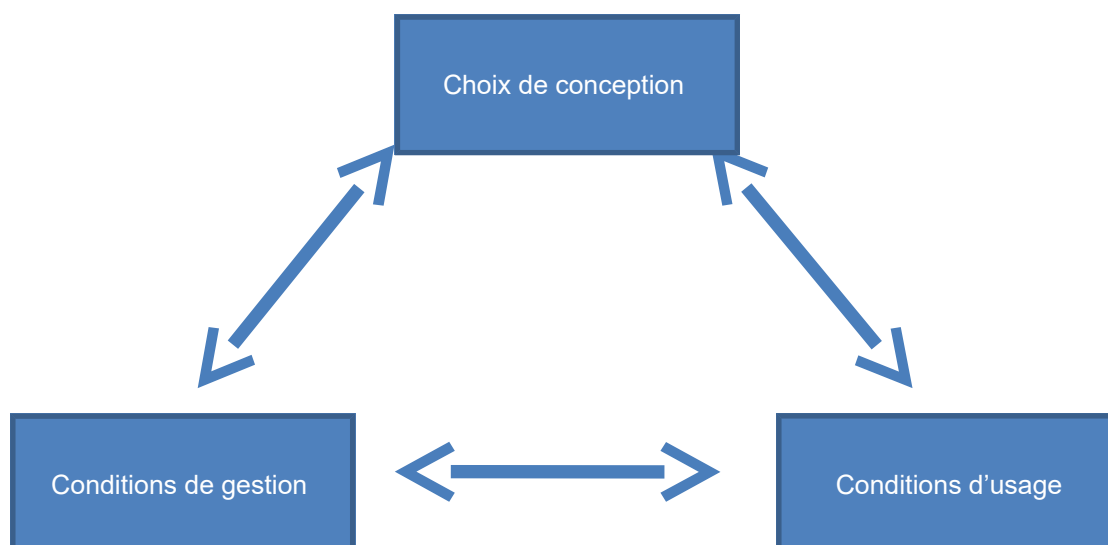
Sans la poser explicitement, l'engagement 4 permet de penser l'interaction entre modes de gestion et usages :

- **Les activités de gestion contribuent réguler les pratiques individuelles et collectives des espaces urbains** au travers de l'explicitation de leurs règles d'usages, de la veille de leur utilisation et de la résolution des éventuels conflits. La gestion participe ainsi de la présence des institutions au quotidien. Les gestionnaires peuvent également soutenir les initiatives de valorisation des espaces par leurs usagers et contribuent à accompagner les évolutions de pratiques induites par la création et la transformation des espaces urbains.
- **Réciproquement, les usages qui se déploient sur les espaces urbains doivent être pris en compte dans le dimensionnement des activités de gestion**, puisqu'ils se traduisent par une densité et une amplitude de fréquentation particulières, des publics et des pratiques spécifiques. D'autre part, les usages individuels et collectifs viennent soit soutenir les modes de gestion par une utilisation conforme, un investissement ou une appropriation favorables, soit les complexifier voire les contrarier par des pratiques inappropriées ou des dégradations.



- **Triangulation entre la conception, la gestion et les usages**

Au final, l'engagement 4 permet d'apprécier la triple articulation entre la conception, la gestion et les usages des espaces urbains de l'éco-quartier, qui est au cœur de la qualité de son fonctionnement social-urbain pendant sa phase de vie.



- **Prendre en compte les contraintes de gestion et les pratiques des usagers dans les choix de conception et plus largement dans la construction du projet d'éco-quartier**

Compte tenu des interactions entre conception, gestion et usages, **il apparaît important d'analyser l'incidence possible des choix de conception sur les conditions de gestion et d'usages pour les faire évoluer le cas échéant** avant leur mise en œuvre opérationnelle. En effet, au-delà de la phase de conception, le projet rentre dans une phase d'exécution pendant laquelle il devient plus complexe d'intégrer les préoccupations de gestion et d'usage et coûteux de revenir sur d'éventuelles configurations pénalisantes.

**Les choix de conception à interroger concernent différents moments et échelles du projet :**

- **le schéma d'orientation urbaine, dont il s'agit d'apprécier les impacts sur les conditions générales d'exploitation et d'usages du site** : lisibilité des responsabilités de gestion, complémentarité entre espaces publics et privés, cohérence des vocations proposées par rapport aux pratiques de gestion et usages etc. Cette analyse permet de nourrir et d'affiner les orientations urbaines et participe des arbitrages successifs d'élaboration du projet et de ses conditions de faisabilité.
- **la conception des opérations d'espaces et bâtiments publics et résidentiels** (voiries, espaces verts, équipements, immeubles de logement etc.) **dont il s'agit d'apprécier l'incidence sur leurs conditions de gestion et d'usage**. L'enjeu est d'analyser la façon dont les différents partis de conception (localisation, dimensionnement, accessibilité, qualification, articulation aux espaces mitoyens et environnants etc.) permettront aux futurs gestionnaires d'en assurer l'exploitation dans de bonnes conditions (au plan économique, écologique et ergonomique) et aux futurs usagers de les utiliser de manière satisfaisante.

Plus largement, au-delà de la seule phase de conception du projet, **c'est lors des phases initiales d'études, de diagnostic et de programmation** qu'il est essentiel **d'intégrer une préoccupation pour les conditions de gestion et d'usage** futures :

- **Dans la phase de maturation, d'études initiales et de diagnostic**, il convient de mettre à plat de manière précise et spatialisée les ressources, contraintes, potentiels et enjeux de gestion et d'usages du site et comment ceux-ci peuvent être soutenus, valorisés ou pris en charge par le projet,
- **Tout au long de la programmation**, il est important d'enrichir les arbitrages successifs et d'anticiper de manière progressive l'impact des orientations programmatiques sur les conditions de gestion et d'usage futurs et de formuler des recommandations et pistes de réflexion pour nourrir le travail ultérieur des concepteurs.

- **Prendre en compte les contraintes de gestion et pratiques des usagers au-delà de la conception du projet : phase de livraison et phase de vie de l'éco-quartier**

**Au-delà du projet, il est essentiel de garder une attention continue à l'éco-quartier en fonctionnement pour s'assurer de la qualité dans la durée de sa gestion et de ses usages.**

Cette attention est particulièrement cruciale aux phases de livraison et de mise en usage de l'éco-quartier et pendant toute sa phase de vie :

- **Phases de livraison et de mise en usage** : elles sont déterminantes car elles correspondent aux premiers moments de vie de l'éco-quartier et à l'installation et montée en puissance progressive des gestionnaires et usagers. Leur déroulement a des effets durables sur le fonctionnement de l'éco-quartier. A partir de la livraison, les gestionnaires sont directement engagés dans la réalisation des activités d'exploitation de l'éco-quartier, qui peuvent être retardées dans des cas particuliers de confortement ou de reprise en gestion différée. Leurs modalités d'intervention doivent être

adaptées le plus finement possible à la réalité physique des lieux et à leurs usages. De même, les éventuelles nouvelles pratiques et transformations d'usages générées par le projet doivent être anticipées et accompagnées dans la durée pour s'assurer de leur appropriation par les habitants et usagers.

Par ailleurs, ces phases peuvent révéler d'éventuelles configurations contraignantes voire pénalisantes pour la gestion et les usages qu'il est utile de traiter rapidement par des aménagements correctifs, sans attendre l'enclenchement d'un processus de dégradation.

- **phase de vie de l'éco-quartier** : une fois l'éco-quartier réalisé, ce sont ses modalités de gestion et d'usage qui vont impacter son fonctionnement, sa qualité et sa durabilité. L'attention à la prise en compte des enjeux de gestion et d'usage lors de la conception du projet doit donc être poursuivie par une attention continue à la qualité de son fonctionnement pendant sa phase de vie. Celle-ci suppose une adaptation de la gestion à l'évolution de ses usages, un accompagnement des transformations d'usages spontanées et une attention à sa qualité urbaine dans le cadre d'un processus de qualification en continu.

#### ▪ **Intégrer les gestionnaires et usagers dans la construction du projet d'éco-quartier**

**L'intégration des gestionnaires et usagers dès l'amont du projet est gage de cohérence pour la prise en compte des enjeux de gestion et d'usages dans les phases d'études, de programmation et de conception.** Les gestionnaires et usagers peuvent être intégrés aux arbitrages des orientations de la programmation et à la réflexion sur la conception urbaine, architecturale et paysagère, dans une véritable dynamique d'enrichissement collectif du projet.

**Toutefois, la participation des gestionnaires et usagers n'est pas une condition à elle seule suffisante pour évaluer l'atteinte des enjeux de l'engagement 4.** En effet, leur association dans le projet ne présage pas de l'intégration effective de leurs contraintes par la maîtrise d'ouvrage urbaine, qui dépend également de la façon dont les concepteurs se saisissent de leurs attentes et des conditions de réalisation du projet. Les acteurs de la conception et du développement urbain ont en effet des cultures et logiques professionnelles qui leur sont propres et peuvent paraître éloignées des univers de l'exploitation et des dynamiques habitantes.

**Aussi, nous proposons de construire l'évaluation de l'engagement 4 à la fois sur des éléments liés à la conduite du projet *in itinere* (qui est par ailleurs également abordée par l'engagement 2) mais également sur des critères et indicateurs de réalisation *ex post*.**

## **2. CHEMINEMENT ÉVALUATIF PROPOSÉ POUR L'ENGAGEMENT 4**

### **2.1. Questions évaluatives**

Compte tenu des enjeux liés à l'engagement 4, nous proposons un cheminement autour de trois questions évaluatives.

Les deux premières questions portent sur **la cohérence entre la conception des espaces et les contraintes des gestionnaires d'une part et les pratiques des usagers d'autre part dans la construction du projet d'éco-quartier.**

La troisième question évaluative porte sur **la capacité de la maîtrise d'ouvrage urbaine à poursuivre cette mise en cohérence après la réalisation du projet, c'est-à-dire à :**

- dimensionner de manière suffisante la gestion à la mise en service et mise en usage des espaces neufs et restructurés,



- leur apporter une attention en continu tout au long de leur fonctionnement, pour adapter les modes de gestion le cas échéant aux évolutions d'usages et de qualité du site.

## 2.2. Critères et indicateurs d'évaluation

**Pour chaque question évaluative, nous proposons deux à trois critères d'évaluation et des indicateurs d'évaluation.** Chaque indicateur ne peut être à lui seul suffisant pour répondre à la question évaluative posée et le travail évaluatif nécessite la mise en relation des critères et l'analyse des résultats des indicateurs.

Nous illustrons ci-après le déroulé du cheminement évaluatif présenté dans le tableau d'évaluation de l'engagement 4 (cf. cahier 1).

**Question 1 : La conception des espaces est-elle cohérente au regard des conditions et contraintes d'exploitation ?**

Nous proposons d'évaluer la cohérence entre la conception et les contraintes des gestionnaires à partir de quatre critères. Le premier porte sur le processus de construction du projet (évaluation in itinere) et les trois autres sur l'éco-quartier en fonctionnement (évaluation ex post).

- **Critère 1 : Association des gestionnaires à la construction du projet d'éco-quartier**

L'association des gestionnaires à la construction du projet, gage d'intégration de leurs enjeux, marges de manœuvre et contraintes d'exploitation, peut être analysée à partir des indicateurs suivants :

- **Intégration des gestionnaires aux étapes et instances du projet** : Il s'agit d'analyser si les gestionnaires participent aux différentes étapes de construction du projet (diagnostic, orientations stratégiques, scénarisation, conception des opérations etc.) et à ses instances d'élaboration et de validation successives (réunions techniques et de pilotage, rencontre des équipes d'AMO et de conception etc.)
- **Identification des ressources et contraintes d'exploitation à intégrer aux étapes du projet** : il s'agit d'analyser si projet intègre progressivement les enjeux de gestion, au stade des études amont, du diagnostic (mise à plat des atouts, problèmes et enjeux d'exploitation à prendre en charge), de la programmation (intégration des enjeux de gestion dans les orientations programmatiques) et de la conception (recommandations pour la conception urbaine et architecturale, analyse de l'impact des choix de conception sur les conditions de gestion pour les ajuster le cas échéant, anticipation des modalités de gestion à venir etc.).
- **Anticipation des coûts d'investissement et d'exploitation au regard des avantages sociaux et écologiques attendus** : les modalités de conception ayant une incidence sur les coûts d'exploitation, il s'agit d'évaluer si les coûts de gestion induits ont été anticipés et sont des éléments d'arbitrage de la faisabilité du projet au même titre que les coûts d'investissement et les avantages sociaux et écologiques attendus. Cette approche globale « coûts-bénéfices » a un lien avec l'engagement 3.

- **Critère 2 : Articulation entre espaces publics et espaces privés**

La cohérence entre conception et gestion s'apprécie dans l'analyse de l'organisation urbaine de l'éco-quartier, et dans sa capacité à proposer :

- **Une complémentarité et cohérence entre les vocations publiques et privées**

La qualité du fonctionnement d'un site suppose un équilibre d'intentions entre puissance publique et opérateurs privés, c'est-à-dire entre espaces à vocation publique et espaces à vocation privée et ce, à plusieurs échelles (le site et son environnement, les différents îlots, les bâtiments). La complémentarité entre espaces à vocation publique et espaces à vocation privée est essentielle, ceux-ci répondant chacun à une fonction et à des catégories d'usagers différents et s'enrichissant réciproquement.

Ainsi, la qualité de fonctionnement, d'usage et la facilité de gestion des aménagements dépendra tant de la qualité intrinsèque de leur conception que de leur étayage et de leur articulation à des espaces publics ou privés complémentaires.

- **Des responsabilités de gestion lisibles**

La délimitation claire des espaces apporte une lisibilité des responsabilités de gestion et optimise l'intervention des gestionnaires en supprimant les incertitudes et les chevauchements sur les frontières de gestion. Elle permet l'implication durable des gestionnaires.

- **Des espaces de transition de qualité**

Les espaces de transition (accès, limites etc.) entre espaces publics et espaces privés sont à soigner particulièrement du point de vue de leur conception, car ils sont des points de contacts entre plusieurs univers de gestion et d'usages. Or, ils sont parfois délaissés par les opérations qui valorisent la qualité des espaces centraux plus que celle des aménagements mitoyens et en limite.

En particulier, le traitement des limites doit intégrer une réflexion sur l'accessibilité des espaces aux conditions d'exploitation (interventions manuelles et mécanisées).

- **Critère 3 : Ergonomie des aménagements du point de vue de leur gestion**

L'efficacité de la gestion dépend pour une large part des conditions de travail des agents d'exploitation induite par la conception des espaces, et ce, dans les différents domaines de la gestion urbaine (entretien, maintenance, mise en propreté, veille, régulation etc.). L'ergonomie des aménagements du point de vue de leurs conditions d'exploitation est liée à deux éléments clé :

- **La facilité des conditions de mise en propreté, entretien, veille et régulation**

Celle-ci est liée à l'**accessibilité des espaces aux prestations de gestion** (manuelles et mécanisées) et à l'**adaptation des différents éléments de leur conception** (localisation, dimensionnement, matériaux, espèces végétales, robustesse etc.) à leur **vocation, leur conditions de gestion et au contexte local** (environnement, climat, conditions de maintenance etc.).

- **La clarté de la vocation attendue**

La capacité d'un aménagement à rendre lisible la vocation et l'usage attendus en facilite l'appropriation pour les usagers et la veille pour les gestionnaires. En effet, elle rend explicite les comportements permis ou contraires à l'usage et lisible leur règle d'utilisation. La co-veille des espaces par les usagers s'en trouve facilitée de même que la capacité de régulation de l'espace pour les gestionnaires.

- **Critère 4 : Efficacité des aménagements pour générer des modes de gestion respectueux de l'environnement**

Etant donné les impératifs réglementaires et les ambitions environnementales de l'éco-quartier, il s'agit d'analyser comment les choix de conception et les aménagements proposés permettent de susciter et de développer des pratiques de gestion respectueuses de l'environnement (réduction des

gaz à effet de serre, développement de la biodiversité etc.) : gestion différenciée des espaces verts, gestion de la ressource en eau, gestion de l'éclairage urbain et résidentiel, gestion des déchets et de la propreté urbaine etc. (lien avec l'engagement 20 et les engagements 17, 18 et 19).

**Question 2 : La conception des espaces est-elle cohérente au regard des pratiques des usagers et habitants de l'éco-quartier ?**

**Nous proposons d'évaluer la cohérence entre la conception des espaces et les pratiques des usagers à partir de trois critères.** Le premier porte sur le processus de construction du projet (évaluation in itinere) et les deux autres sur l'éco-quartier en fonctionnement (évaluation ex post).

▪ **Critère 1 : Association des habitants et usagers à la construction du projet d'éco-quartier**

L'association des habitants et usagers du futur éco-quartier à la construction du projet peut s'apprécier au travers de :

- **Leur participation aux étapes et instances de projet**

Il s'agit d'analyser comment les habitants et usagers participent aux différentes phases et instances d'élaboration du projet. Leur association peut être recherchée de manière ponctuelle ou dans la durée, à l'ensemble des phases du projet. De même, elle peut s'exercer dans les instances de gouvernance du projet aux côtés des professionnels ou de modalités et instances spécifiques (enquêtes préalables, ateliers participatifs etc.).

- **L'élaboration de points de vue et recommandations sur le projet du lieu de l'expertise d'usage**

Au-delà des modalités de participation, il importe d'analyser comment la connaissance des caractéristiques des habitants et usagers et des pratiques sociales du site et de son environnement sont prises en compte dans le projet et comment les attentes, le point de vue et les recommandations des habitants et usagers sur le projet sont formalisées et l'enrichissent dans son ensemble et à l'échelle de ses différentes opérations.

▪ **Critère 2 : Pertinence des aménagements par rapport aux usages et usagers**

**La conception d'un espace doit tenir compte de la densité, de l'amplitude et de la diversité de ses usages, au risque de générer une usure trop rapide**, qui induit dans la durée un surcoût d'entretien.

Ainsi, une aire de jeux publique suppose un dimensionnement, une accessibilité et une qualification appropriés pour jouer le rôle d'espace de détente, de convivialité et de rencontre attendu à l'échelle d'un quartier, tandis qu'une aire de jeux résidentielle suppose un traitement à l'échelle résidentielle.

En particulier, les espaces proposant une pluralité d'usages doivent être soutenus par une attention fine à leur qualification pour concilier et faciliter la coexistence des usages proposés. Ainsi, un espace de circulation proposant une mixité d'usages entre cyclistes et piétons suppose un dimensionnement et un traitement approprié, en termes de signalétique au sol notamment.

La conception d'un espace doit également être adaptée aux pratiques et caractéristiques socio-économiques des usagers. Ainsi, le dimensionnement d'un hall desservant des logements exclusivement familiaux ne sera pas le même que celui desservant des logements dédiés à des personnes isolées.

▪ **Critère 3 : Efficacité des aménagements pour contribuer aux modes de vie durables**

Parce qu'un écoquartier est un projet urbain particulier qui revêt une dimension de développement durable, nous préconisons que l'efficacité des aménagements proposés par rapport aux usages soit

évaluée plus spécifiquement dans sa capacité à soutenir des pratiques et innovations dans les domaines environnemental et social.

**Question 3 : Y a-t-il une attention continue portée à la qualité des espaces bâtis et aménagés ?**

Si l'intégration des contraintes de gestion et d'usages dans les choix de conception est une condition nécessaire, elle n'est pas suffisante pour la qualité du fonctionnement social-urbain de l'éco-quartier. Celle-ci suppose une **attention continue aux phases décisives de livraison et de mise en usage** et au-delà une **vigilance dans le temps à l'adaptation des modalités de gestion aux usages et à la qualification des espaces urbains de l'éco-quartier**.

C'est pourquoi nous proposons d'introduire une **question évaluative qui dépasse le cadre temporel de la seule phase de conception du projet d'éco-quartier** pour apporter une vigilance et une attention tout au long de sa « phase de vie ».

Ainsi, au-delà de la phase projet, nous préconisons que la veille de la qualité du fonctionnement du site soit réalisée par le biais d'une évaluation participative in situ (éventuellement sous forme d'auto-évaluation) des espaces neufs ou restructurés :

- A leur livraison et mise en usage
- En continu dans le temps de leur durée de vie et d'exploitation.

L'objectif est de repérer d'éventuels dysfonctionnements et de proposer des ajustements rapides en cas de difficultés, avant qu'ils ne se détériorent progressivement voire n'entrent dans une spirale de dégradation.

▪ **Critère 1 : adaptation de la gestion à la livraison et mise en usage des aménagements**

Au moment de leur réception et mise en usage, la **qualité du fonctionnement des espaces neufs et restructurés suppose une gestion adaptée en termes de moyens quantitatifs et qualitatifs, une capacité à accompagner les éventuelles transformations d'usage et les éventuelles configurations inadaptées**.

▪ **Critère 2 : Adaptation en continu de la gestion pendant la durée de vie de l'éco-quartier**

Au-delà, la pérennisation de la qualité des espaces urbains suppose une attention dans la durée à l'articulation entre leur conception, leurs conditions de gestion et leurs usages.

Cette attention peut être portée par la gestion et nécessite de l'adapter en continu pour :

- dimensionner les modalités d'exploitation
- mettre en place des travaux correctifs pour mieux relier les aménagements à la gestion et aux usages,
- accompagner les transformations d'usages qui évoluent ou qui posent problème.

Cette attention peut apporter des retours d'expériences in situ permettant de nourrir les projets urbains à venir dans une forme de processus d'amélioration en continu de la production urbaine.