

Ecoquartiers et qualité urbaine, qualité de vie, qualité d'être

Méthodes et Outils d'évaluation de la QUALITE

CSTB
le futur en construction

16/12/2015

Emeline Bailly, Dorothée Marchand, Hervé Duret,
Vincent Renaud-Giard, Nadine Roudil



Table des matières

I.	Préambule	3
II.	Outil d'évaluation de la qualité d'un projet d'éco-quartier destiné aux collectivités	5
	Précautions d'emploi.....	5
	Une définition élargie de la qualité	7
	Une méthode multicritères à l'interface des approches quantitatives et qualitatives	9
	Une démarche d'évaluation croisant indicateurs et questions prédictives.....	10
	Présentation de l'outil d'évaluation de la qualité.....	11
	1 - Qualité urbaine	12
	2 - Qualité paysagère.....	18
	3 – Qualité de vie	19
	4 - Qualité environnementale	24
III.	Outil USAGERS.....	26
	Outil d'évaluation auprès des usagers des éco-quartiers de la qualité de vie, qualité urbaine et qualité d'être.....	26

Préambule

L'essor des principes de développement durable a des implications sur la conception des espaces urbains et de leurs usages. Bien souvent, les partis pris environnementaux qui président à l'aménagement (réseaux de transports, d'énergie, systèmes de récupération des eaux, optimisation de l'ensoleillement, développement de la nature et de la biodiversité, etc.) impactent la forme urbaine. Ils transforment les espaces publics, leurs ambiances et les paysages urbains mais aussi les rapports sociaux et les traits identitaires qui les caractérisent. Ils en modifient leurs usages, leurs perceptions, leurs modes d'appropriation et leurs appréciations par les résidents ou usagers.

Dans ce contexte, la qualité des lieux habités est au cœur de la question urbaine. Pour autant, elle reste peu posée dans les projets urbains, y compris les écoquartiers, et encore moins définie, si ce n'est sous la forme d'une visée idéale à atteindre. De fait, la définition de la qualité urbaine reste souvent codifiée par différents courants architecturaux ou urbains selon des critères esthétiques, fonctionnels, voire environnementaux. Elle conduit au « lissage » des espaces, voire à leur standardisation qui s'oppose – de fait – à une perspective durable. Il y a donc lieu de reconsidérer la notion de qualité, dans une définition élargie, conciliant la qualité intrinsèque des espaces et celle vécue, perçue et ressentie des lieux.

Pour développer une méthodologie d'évaluation de la qualité, notre approche de la qualité visait à :

- conceptualiser la qualité urbaine à travers l'identification, la description et l'analyse de leurs interactions des dimensions subjective, sociale, territoriale, urbanistique, environnementale et technique.
- comprendre les besoins d'évolution des connaissances et des savoirs urbains pour concevoir des villes porteuses de qualité pour ceux qui y habitent ;
- développer une méthode d'évaluation multicritères et transdisciplinaire de la qualité.

Nous avons mis à l'épreuve les résultats de cette première phase dans deux écoquartiers : Trapèze à Boulogne Billancourt, Fréquel Fontarabie à Paris, 20^e. Elle a consisté à :

- **Une série d'entretiens auprès des élus et acteurs de l'aménagement de ces deux projets¹**
- **Une enquête semi-directive auprès d'une quinzaine d'habitants de chaque quartier associée à une analyse socio-urbaine de la conception de ces deux écoquartiers².**

Ces deux terrains nous ont permis de montrer un différentiel de considération de la qualité urbaine de ces écoquartiers entre les professionnels et les habitants. Nous avons considéré que ce différentiel

¹ *Ecoquartier Fréquel Fontarabie :*

- Fabienne Giboudeaux, ancienne adjointe au Maire, en charge de l'urbanisme du 20^eme arrondissement de Paris au moment de l'opération
- Florence de Massol, 1^{ère} adjointe au maire du 20^e arrondissement de Paris
- Cédissia de Chastenot, chargé de mission Ville durable et Intelligente (anciennement chargé de mission en charge de l'urbanisme durable)
- Pascal Gontier, architecte, Agence Pascal Gontier,
- Martine Groggia, chargé de communication et Salem Hamaz, gardien, Paris Habitat
- Guillaume Perrault, Régie de quartier St Blaise Charonne en charge de la gestion des espaces verts

Ecoquartier Le Trapèze à Boulogne Billancourt

- l'Agence Laverne, Paysage et Urbanisme, Thierry Laverne, directeur
- Coline Hurel, chargée de projet, SAEM Val de Seine aménagement
- Anne-Claire Catineau Vauterin, Chargée de projets, Responsable du Pavillon sur l'île Seguin - SAEM Val de Seine Aménagement
- Inaïs BAGHDADI, Directrice de la Communication et la Concertation, SAEM Val de Seine Aménagement

² Echantillon représentatif en termes de genre, classe d'âge, CSP et d'ancienneté dans le quartier (premier installés et nouveaux résidents).

peut être riche d'enseignements pour susciter une nouvelle approche de la qualité urbaine dans les projets d'écoquartier.

Parallèlement, nous avons réalisé cinq entretiens auprès de résidents d'un quartier ancien, Jourdain, Paris 19^e, à titre de comparaison avec un quartier témoin.

L'enquête auprès des habitants nous a enfin permis de confirmer les dimensions de la qualité et nous a amené à ajuster quelques critères issus de l'analyse théorique. Ces critères reprennent en grande partie les thèmes qui étaient explorés dans les engagements 8, 9 et 10 du label écoquartier. Toutefois, certains apparaissent transversaux comme la santé (qui est abordée en termes de risques environnementaux, ambiances et plus largement de qualité d'être) ou la qualité architecturale (qui est liée à la densité, la lisibilité, l'image urbain et l'esthétique) ou encore l'identité (qui relève de l'insertion urbaine et sociale, du sentiment de polarité, d'accessibilité, l'attractivité, la convivialité, l'attachement) ;

Le cahier thématique suivant est une **contribution à la méthode nationale d'évaluation des éco-quartiers sur le thème de la qualité** qui regroupe 3 des engagements de la charte des éco-quartiers, à savoir les engagements :

- 8 : Assurer un cadre de vie sain et sûr ;
- 9 : Mettre en œuvre une qualité architecturale et urbaine qui concilie intensité et qualité de vie ;
- 10 : Valoriser le patrimoine local (naturel et bâti), l'histoire et l'identité du quartier.

Il s'appuie sur les dimensions évaluatives de la qualité issue de notre analyse théorique et de l'enquête réalisée auprès des professionnels et habitants d'écoquartiers labellisés.

La méthode d'évaluation de la qualité distingue la qualité définie par les professionnels et celle appréhendée par les résidents. Il propose :

- **un outil d'évaluation à destination des collectivités territoriales.**
- **un outil d'évaluation de la qualité à destination des habitants et usagers.**

Ces deux outils permettront de comparer la qualité appréhendée par les professionnels et par les usagers afin d'évaluer la qualité urbaine, la qualité de vie et la qualité d'être des éco-quartiers aménagés. Ils permettront d'identifier des marges de progrès pour améliorer la qualité de l'écoquartier évalué mais aussi de favoriser un retour d'expérience pour les conceptions urbaines futures.

Outil d'évaluation de la qualité d'un projet d'éco-quartier destiné aux collectivités

L'outil d'évaluation de la qualité destiné aux collectivités que nous proposons ici ne prétend pas à l'exhaustivité mais à une opérationnalité destinée à des collectivités qui souhaiteraient pouvoir s'en saisir sans nécessairement faire appel à un appui méthodologique extérieur.

Précautions d'emploi

L'outil proposé vise l'évaluation par la maîtrise d'ouvrage de la qualité d'un écoquartier. Cet outil d'auto-évaluation aura tout son bénéfice s'il fait l'objet d'une approche collégiale, impliquant les principaux acteurs ayant contribué à l'élaboration et à la réalisation du projet d'écoquartier. Il vise en effet à permettre un échange commun entre les partenaires locaux pour établir un retour d'expérience et surtout identifier les marges de manœuvre pour améliorer la qualité du quartier aménagé.

L'outil correspond à une évaluation ex post, c'est-à-dire centrée sur l'impact de la qualité de l'opération. Toutefois, l'impact en termes de qualité est aussi induit par le processus global d'aménagement. On ne peut isoler l'impact du quartier sans considérer les objectifs des phases de conceptions et les choix de mise en œuvre du projet d'écoquartier. Aussi, nous préconisons aux collectivités d'interroger systématiquement les écarts avec les objectifs et principes d'intervention retenue en amont et pendant le projet.

Le périmètre d'évaluation proposé est multiscalair, intégrant autant le périmètre du projet, que son environnement urbain (quartier, ville).

L'outil proposé considère 5 dimensions de la qualité. Toutefois, il peut être utilisé à géométrie variable en fonction des compétences des collectivités, des moyens dont elles disposent et des objectifs donnés au diagnostic.

Une série d'indicateurs est proposée. Ces indicateurs sont le plus souvent statistiques mais peuvent aussi être issus d'une analyse urbaine (ex : plan des perspectives) ou d'une observation in situ (ex : carte des usages de l'espace). Ils demandent alors à être construits par la collectivité.

Une série de questions qualitatives est proposée dans le but d'apprécier la qualité perçue. Les réponses à ces questionnements peuvent être renseignés à dire d'expert ou faire l'objet d'une enquête auprès des habitants. Pour une première approche, nous proposons en parallèle un outil synthétique d'enquête auprès de résidents et usagers.

L'interprétation des résultats doit reposer sur une approche collégiale. Une fois le choix des critères traités (priorisation possible en fonction du contexte urbain et des questions posées à la maîtrise d'ouvrage) et les indicateurs renseignés, nous préconisons l'organisation d'un groupe de travail « Evaluation » rassemblant les élus et les différentes directions de la collectivité impliquées dans le projet d'écoquartier et autant que possible des représentants de la maîtrise d'œuvre.

Ce groupe de travail collégial peut combiner, selon la taille de la collectivité, des temps en plénière et des temps en atelier par sous-groupe afin de pouvoir approfondir des thèmes ou croiser des points de vue. Les participants sont invités à apprécier les indicateurs objectifs et à les mettre en perspective avec des questions qui appellent des réponses qualitatives. Un compte rendu des échanges est souhaitable afin de garder une trace de cette évaluation qualitative, en veillant à bien rendre compte des différences d'appréciation.

Par ailleurs, pour chaque critère, il est proposé une évaluation synthétique de son niveau (faible, moyen ou élevé). Il permettra *in fine* de positionner chaque critère les uns par rapport aux autres et d'en faire une représentation sous forme de nuage de mots. Il permettra de révéler les critères porteurs de qualité et au contraire ceux qui nécessitent la mise en œuvre d'actions pour améliorer leur performance.

Cet outil d'évaluation propose une autre approche de la qualité urbaine et de la qualité de vie, fondée sur des concepts scientifiques. Il peut nécessiter, notamment pour les petites communes, la mise en place d'une ingénierie d'accompagnement. Le Cstb peut le cas échéant proposer cet accompagnement qui pourra prendre la forme de formations / intervention de manière à qualifier les professionnels locaux à ces démarches d'évaluation dans le temps.

Une définition élargie de la qualité

Les notions de qualité technique, urbaine, du confort, et de l'habiter traduisent combien la qualité reste souvent mobilisée dans un objectif de rationalisation de l'aménagement et de la construction. Cette vision technique, environnementale et formelle, constitue une première limite à la qualité qui reste appréciée en regard de recommandations, voire de normes. Elle limite la qualité à une seule dimension prescriptive. Dans cette acception professionnelle, la qualité urbaine, territoriale ou technique comme la qualité de vie ne prend pas en compte les rapports sociaux, culturels et subjectifs des individus, des groupes et sociétés aux espaces urbains. Ils sont considérés de fait, en lien à des présupposés sociaux. Les conceptions spatiales, de confort ou technico-environnementales prédominent et « invitent » les individus à s'y adapter. De fait, cette acception n'a pas favorisé le développement des connaissances professionnelles sur les modalités d'appropriation des lieux et de leur appréhension.

Face à ses écueils, **la notion de qualité demande à être élargie**. Elle suppose de prendre en compte d'autres dimensions de la qualité, notamment sociales, culturelles et sensibles pour éviter de la restreindre à cette vision techniciste et prescriptive. Cette approche critique est prolongée par une approche qui pose la qualité comme le produit de l'équation entre les formes urbaines, le ressenti et les rapports sociocognitifs. En effet, la qualité n'existe pas en soi. Elle n'est ni une forme urbaine, ni une pratique urbaine mais bien le produit d'une équation complexe de la relation entre les Hommes et les lieux. On ne peut parler de qualité que s'il y a appréciation. Autrement dit, **la qualité résulte autant d'un agencement, d'un savoir technique ou spatial que de son appréhension par les hommes. Elle traduit la réalité à la fois spatiale, sociale et subjective. Elle qualifie les lieux perçus, vécus, représentés, imaginés, ressentis. Elle réconcilie les liens entre conceptions urbaines et réceptions par les habitants, plus encore les relations entre monde urbain, monde social et monde sensible. La qualité est donc multidimensionnelle et dynamique.** Elle implique de considérer les dimensions en interaction. Cela suppose d'élargir les notions mobilisées pour apprécier la qualité dans le dossier de labellisation éco-quartier, qui s'est centré jusqu'alors sur les caractéristiques architecturales, urbaines et paysagères, dans la mesure où elle est le produit de l'interaction entre les dimensions subjectives, sociales, spatiales et environnementales. La qualité peut alors se décliner en différents types de qualité : la qualité environnementale, la qualité urbaine, la qualité de vie, la qualité d'être. Chacune de ces qualités est fonction de l'objet d'appréciation (l'environnement, l'espace, la vie urbaine et la possibilité d'être de tout à chacun).

Notre modèle d'analyse repose sur **cinq dimensions** d'analyse :

1. **La qualité urbaine** est à l'interface d'une forme et de son appréciation. Elle crée les lieux urbains dans leurs réalités perçues, vécues, représentés, imaginés et ressenties. Elle s'apprécie par les espaces publics, polarités, ambiances, toutes les notions à l'interface d'une forme et de leur appréciation. Elle prend en compte les dimensions de la qualité territoriale qui considère le territoire comme écosystème dynamique et évolutif, avec ses composantes physiques et humaines et ses identités multiples/combinées (histoire, culture, société, environnement, production).
2. **La qualité paysagère** est autant façonnée par des interventions de mise en nature, de compositions urbaines ou d'actes esthétiques que par des interprétations subjectives ou imaginaires. Celles-ci sont en effet traduites en mots, en images, en expériences spatiales et sensorielles, en autant de significations déposées dans l'espace urbain et susceptibles d'être appréhendées à leur tour par chaque individu. Un espace urbain sans potentialité de paysage réduirait les possibilités de se sentir appartenir à un lieu, une communauté, une société, au monde.
3. **La qualité environnementale et technique** correspond à la dynamique entre un système écologique, des dispositifs technico-environnementaux et le bien être environnemental. Actuellement, la qualité technique est souvent réduite à une vision normative dominante issue du monde de l'ingénieur et de l'industrie. « *La qualité d'un objet correspond à l'adéquation à la norme technique en vigueur* ». Pour autant, elle peut être aussi s'enrichir d'éléments impliquant le rapport entre les hommes et la technique.

4. **La qualité de vie** est une notion ambivalente. Elle est utilisée au même titre que pour une organisation, pour rationaliser et optimiser le fonctionnement urbain. La notion de qualité serait alors à la fois un vecteur et une incarnation de cette prescription. Elle pose la question du confort et des formes d'appropriation. Une approche subjective de la qualité d'un lieu consiste au contraire à étudier la façon dont il est représenté, perçu, évalué, expérimenté, vécu et ressenti en analysant les transactions entre l'individu et son environnement.
5. **La qualité d'être** relie matière et qualité (sensibles) à l'être (Hegel). La qualité d'être traduit le ressenti des lieux et par extension du monde. Elle se fonde sur un réseau de qualités qui crée le monde sensible. Le rapport des êtres à l'étendue terrestre crée, dans son interface avec les hommes, la possibilité d'être et de ressentir les lieux et le monde.

Pour résumé, la qualité se décline en différentes dimensions articulées entre elles. La qualité d'être apparaît comme la résultante des autres dimensions de la qualité.



Une méthode multicritères à l'interface des approches quantitatives et qualitatives

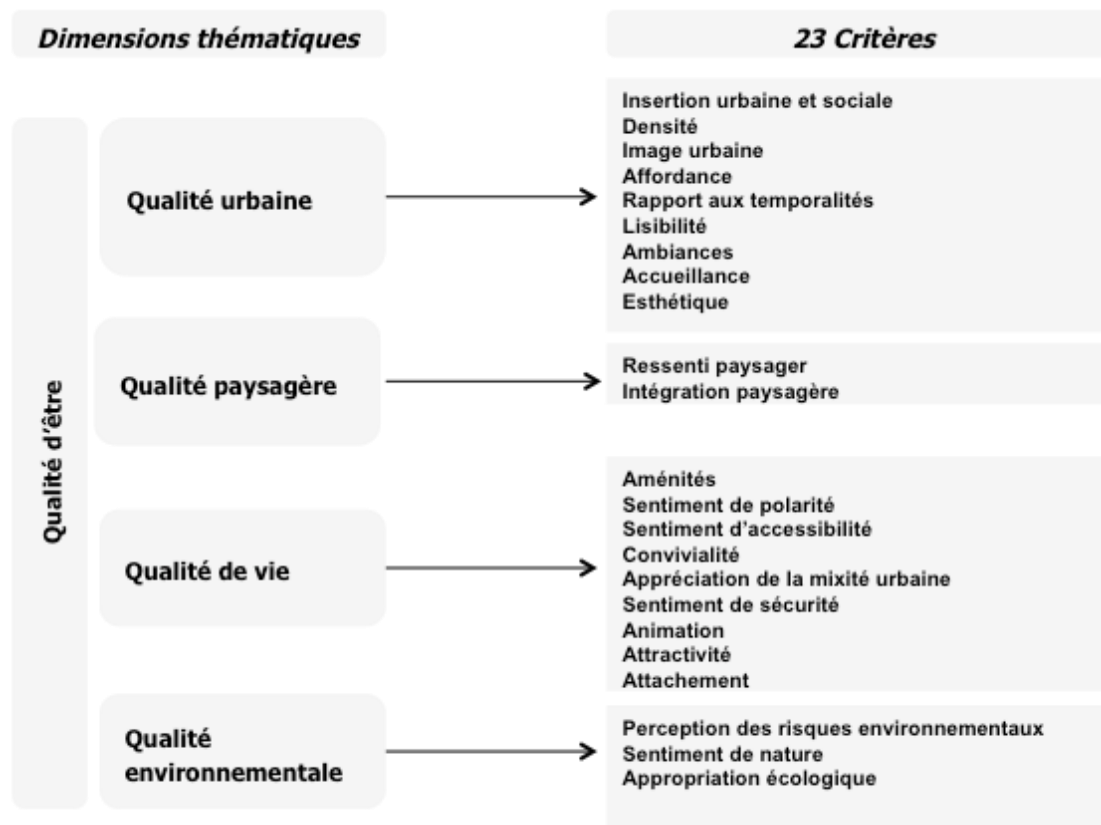
Les critères de la qualité

Si l'on se réfère à la définition d'un critère dans les sciences exactes, il renvoie à un principe ou une méthode qui permet de vérifier si un objet mathématique possède ou non une propriété déterminée. L'indicateur est un instrument qui fournit des renseignements sur la valeur d'une grandeur.

Du point de vue des SHS et plus spécifiquement du champ des valeurs individuelles, nous ne pouvons les appréhender stricto sensu. Ratiu (2003)³ rappelle que l'évaluation de l'environnement est fondée sur le paradigme général de l'évaluation qui comprend :

1. un modèle taxinomique des variables descriptives et prédictives
2. un ensemble de critères ou de variables dépendantes
3. et un ensemble de concepts et de techniques statistiques pour contrôler et vérifier la validité et l'utilité des facteurs prédictifs (Craik & Feimer, 1987)⁴.

La qualité se décline en une grille multicritère fondée sur 23 critères qui permettra d'évaluer l'impact du projet d'écoquartier en phase de fonctionnement.



Critères d'évaluation de la qualité - CSTB – 2015

³ Ratiu, E. (2003). L'évaluation de l'environnement. In G. Moser et K. Weiss (dir.), *Espaces de vie et société ; aspects de la relation homme-environnement*. Paris. A. Colin. Collection Sociétales.

⁴ Craik, K. H., & Feimer, N. R. (1987). Environmental assessment. In D. Stokols & I. Altman (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology* (Vol. 2, pp. 891–918).

Ces critères sont traduits en questions évaluatives d'ordre général. Ces questions évaluatives sont les questions auto-évaluatives, que les professionnels peuvent se poser pour faire leur propre évaluation de l'éco-quartier. Elles visent à explorer le quartier dans sa réalité spatiale et vécue. En effet, nous avons fait le choix méthodologique d'envisager les critères avec une approche conjointe sociale et spatiale. Par exemple, l'insertion urbaine de l'éco-quartier est entendue tant d'un point de vue social que spatial.

Une démarche d'évaluation croisant indicateurs et questions prédictives

La démarche évaluative se décline également en indicateurs, mais surtout en une série de questions prédictives afin de pouvoir considérer les informations qualitatives du projet. Elle se situe ainsi à l'interface des approches qualitatives et quantitatives.

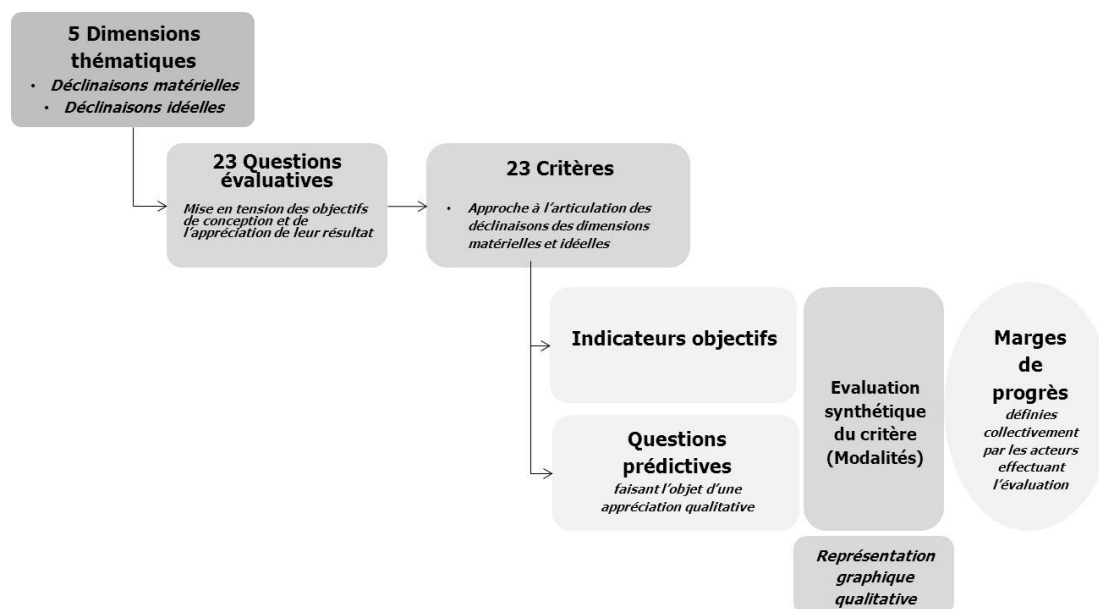


Schéma d'évaluation de la qualité - CSTB – 2015

Aussi, pour chaque critère, une série d'indicateurs objectifs s'articule à des questions prédictives⁵, qui permettront à la maîtrise d'ouvrage, mais aussi la maîtrise d'œuvre d'apprécier l'impact du projet d'écoquartier en terme de qualité. Aussi, nous parlerons de :

- **d'indicateur pour évoquer un indicateur qui indique une relation entre une valeur et ce qu'elle mesure.**
- **question prédictive pour estimer la partie qualitative du critère et estimer la relation (de cause à effet) entre le critère et sa mesure.** Les réponses ont de fait une valeur prédictive de la qualité sur l'évaluation que les usagers peuvent faire du quartier. Par exemple, si nous considérons le critère *d'insertion urbaine et sociale*, la question prédictive renseigne sur l'appréciation d'une insertion urbaine et sociale de l'éco-quartier et non sur son insertion objective. Elle offre une valeur qui reflète l'appréciation de cette insertion.

⁵ Nous empruntons la notion de prédictibilité à Craik, K. H., & Feimer, N. R. (1987). Environmental assessment. In D. Stokols & I. Altman (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology* (Vol. 2, pp. 891–918).

Pour une lecture synthétique, outre le tableau de bord multicritères, il est proposé des modes d'illustrations graphiques des critères sous forme par exemple de nuages de mots seront réalisés par type de qualité pour une lecture synthétique. Par exemple, pour la qualité urbaine une lecture synthétique des écarts d'appréciation et les besoins d'adaptation du projet.

Ecart d'appréciation de la qualité entre les professionnels et habitants/usagers



L'enjeu est de pouvoir estimer les marges de progrès, soit les enjeux d'amélioration et les actions à mener pour améliorer la qualité de l'éco-quartier selon les dimensions et critères de la qualité. Leur lecture croisée devra permettre de hiérarchiser les enjeux et d'énoncer des pistes d'intervention en faveur de la qualité.

Présentation de l'outil d'évaluation de la qualité

L'outil proposé s'organise en fonction des 4 dimensions (qualité urbaine, qualité paysagère, qualité environnementale et technique, qualité de vie), la qualité d'être étant apprécié comme un résultat des autres dimensions et du retour de l'enquête auprès des habitants et usager

Pour chacun des 23 critères de la qualité, un tableau synthétise en colonnes :

- les questions évaluatives,
- les indicateurs, les questions prédictives
- une échelle d'évaluation du critère
- des indications sur les données mobilisables ou les documents à produire pour renseigner les indicateurs

1 - Qualité urbaine

Lexique

Insertion urbaine et sociale : manière dont le quartier s'insère dans un territoire plus large, tant spatialement que socialement (maillage formes urbaines, composition sociale,...), mais aussi, façon dont cette insertion urbaine et sociale est appréciée par ses habitants et usagers, et permet de créer un sentiment d'appartenance au territoire.

Densité : La densité peut se définir par le niveau de compacité urbaine et d'usages, celle-ci peut être appréciée positivement ou négativement également en fonction de la perception des usagers

Image urbaine : parti pris de l'aménagement concourant à créer une ou des identités de quartier, mais aussi à la manière dont cette image urbaine est perçue tant par ses habitants et usagers que par les personnes extérieures au quartier.

Affordances : ce sont les ressources écologiques d'un lieu, sa capacité à offrir des opportunités d'usage

Rapport aux temporalités : rapport aux évolutions urbaines, renvoyant tant au passé patrimonial (architecture emblématique, traces de l'histoire locale, ou déposée par les résidents), qu'au futur du quartier (projection).

Lisibilité : qualité de la représentation qu'une personne a d'un paysage urbain, sa qualité visuelle, sa clarté apparente ; elle désigne la facilité avec laquelle l'individu organise les éléments et différents signes urbains en un schéma cohérent pour se repérer et s'orienter.

Ambiance : du grec « englobement », renvoie à une expérience imperceptible, diffuse d'un lieu. C'est un « fond du monde »⁶. L'ambiance lie les expériences sensorielles (sonore, visuelle, lumineuse et climatique), les pratiques de l'espace et les signes marqueurs du collectif, de la société. L'ambiance traduit le ressenti lié à l'expérience sensorielle, pratique et son interprétation.

Accueilance des espaces publics : Action d'aimer, d'accueillir, de recevoir favorablement. Elle est liée à des aménagements confortables (ergonomie, accessibilité et facilité d'usage) mais aussi des dispositions à accueillir (invitation à l'usage) et passe aussi aux sentiments d'hospitalité des espaces publics.

Esthétique : Issue du terme grec sentir, la notion d'esthétique (Littré) détermine le caractère du beau (lié à une perception, *in visu*) dans les productions de l'art, de la nature, de l'architecture, mais aussi dans son appréciation. Elle traduit à la fois une forme et sa réception subjective, culturelle. Dès lors, dans le champ urbain, l'esthétique ne saurait se réduire aux codes culturels des traités d'urbanisme. Elle est dans l'interface entre choix formels d'embellissements ou de composition urbaine et le sentiment esthétique qu'elle suscite.

⁶ Cf Augoyard Jean-François (2011), *Faire une ambiance, A la croisée, coll. Ambiances, Ambiance, Paris.*

Critère : Insertion urbaine et sociale				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
<p>L'éco-quartier s'insère-t-il dans son environnement urbain ? Spatialement ? Socialement ?</p> <p>Comment cette insertion est-elle appréciée par les habitants ?</p>	<p><i>Maillage :</i> % voirie interne à l'EQ reliée à la voirie urbaine préexistante</p> <p><i>Composition urbaine :</i> % bâtiments aux gabarits architecturaux similaires au tissu existant Ecart de densité bâtie entre l'EQ et le tissu local préexistant</p> <p><i>Composition sociale :</i> Ecart de répartition entre la population de l'EQ et celle du tissu local préexistant : composition des ménages distribution des revenus des ménages statut d'occupation des logements</p>	<p>Le quartier a-t-il une vocation par rapport au reste de la ville ? A-t-il des leviers d'attractivités ? Le projet s'insère-t-il dans un environnement naturel (vue sur le paysage) ? Le projet d'EQ s'insère-t-il dans un réseau de transports, viaires et des cheminements doux ?</p> <p>Les espaces de coutures urbaines et sociales font-ils l'objet de proposition urbaine spécifique ? Observe-t-on un lien entre un degré d'insertion urbaine du quartier et d'insertion sociale ? Les habitants ont-ils un sentiment d'appartenance territoriale ?</p>	<p>0 : niveau faible d'insertion urbaine et sociale 1 : niveau moyen d'insertion urbaine et sociale 2 : niveau élevé d'insertion urbaine et sociale</p>	<p>Carte de l'emprise du projet dans son environnement Données du projet urbain</p> <p>Carte des coutures urbaines précisant les vocations, configurations, densités, formes urbaines en cohérence avec celles des quartiers qui les bordent.</p> <p>Carte d'insertion urbaine : réseaux de voirie, de transport, perspectives,...</p>

Critère : Densité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
L'éco-quartier offre-t-il une densité adaptée aux attentes des habitants et usagers ?	Densité de logement (Nombre de logements /ha) Densité d'activités (nb d'activités /ha) Densité d'habitants (Nombre d'habitants /ha) Densité d'emplois (Nombre d'emplois /ha) Coefficient d'occupation des sols	La densité est-elle en cohérence avec l'environnement urbain qui le borde ? La densité est-elle adaptée aux fonctions urbaines de l'écoquartier ? La densité est-elle, selon vous, appréciée positivement ou négativement pas les habitants ?	0 : niveau faible de densité 1 : niveau moyen de densité 2 : niveau élevé de densité	Surface de l'écoquartier Données du programme
Critère : Image urbaine				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
L'écoquartier offre-t-il une image urbaine qui lui est propre ?		L'image urbaine de l'écoquartier correspond-t-elle à celle qui était projetée dans le projet d'aménagement ? Celle-ci est-elle partagée pour les habitants ? Quelles images ont selon vous les résidents du quartier ?	0 : niveau faible d'image urbaine 1 : niveau moyen d'image urbaine 2 : niveau élevé d'image urbaine	-

Critère : affordance				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Ce quartier crée-t-il des opportunités d'usage qui correspondent aux fonctionnalités attendues ?	Taux de fréquentation des espaces publics (santé, culturel, sportifs, associations, etc.)	Le quartier permet-il aux habitants de saisir des opportunités d'usages ?	0 : niveau faible d'affordances 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé	Comptage des taux de fréquentation des espaces publics et des équipements
Critère : Rapport aux temporalités				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
L'écoquartier met-il en scène la mémoire du lieu et les traces du passé, tant matérielles que sociales ? Permet-elle aux habitants et usagers de s'inscrire dans cette histoire et de la partager ?	% de la surface de plancher réhabilité ou reconvertie par rapport aux surfaces existantes (indicateur du label EQ) % de surface du projet d'EQ achevé	L'écoquartier valorise-t-il et met-il en scène les éléments de patrimoine ? Les habitants ont-ils le sentiment que ce quartier à une histoire ? L'état actuel du quartier, en termes de transformation urbaine permet-il aux habitants et usagers d'imaginer leur futur dans ce quartier et de s'y investir ?	0 : niveau faible d'inscription temporelle 1 : niveau moyen d'inscription temporelle patrimonial 2 : niveau élevé d'inscription temporelle	Données du programme
Critère : Lisibilité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Le quartier offre-t-il une lisibilité à ses usagers ?	Existence de repères visuels ou symboliques visibles	Les usagers du quartier s'orientent-ils et se repèrent-ils facilement dans le quartier ?	0 : niveau faible de lisibilité 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé	Données d'observation in situ

Critère : Ambiance				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
<p>Le projet d'écoquartier a-t-il cherché à développer des ambiances distinctes ?</p> <p>Quels aménagements favorisent les ambiances différenciées des espaces urbains ?</p> <p>Sont-elles appréhendées par les habitants ? Ont-ils d'autres perceptions ?</p>	<p>Niveau de décibel, d'éclairage nocturne, d'ensoleillement, ...</p> <p>Localisation des usages de l'espace</p> <p>Présence de marqueurs collectifs (repères culturels, mémoriels, ...)</p>	<p>Existe-t-il plusieurs secteurs de l'éco quartier ? Sont-ils associés à des projets d'ambiance différenciés ? Lesquels ? quels en ont été les principes de conception ?</p> <p>Suscitent-elles la perception d'ambiances différenciées pour les usagers ? Lesquels ?</p>	<p>0 : niveau faible d'ambiance 1 : niveau moyen d'ambiance 2 : niveau élevé d'ambiance</p>	<p>Carte des usages de l'espace (liée à observation in situ)</p> <p>Données bruit, lumière, ensoleillement si existe</p> <p>Carte des marqueurs collectifs ...</p>
Critère : Accueilance				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
<p>Considérez-vous que les espaces publics sont-ils accueillants ?</p> <p>Ces espaces sont-ils appropriés ?</p>	-	<p>Les aménagements sont-ils pour vous confortable (ergonomie, accessibilité et facilité d'usage) ?</p> <p>Invitent-ils à la fréquentation des lieux ?</p> <p>Suscitent-ils un sentiment d'hospitalité pour les usagers ?</p>	<p>0 : niveau faible d'accueilance 1 : niveau moyen d'accueilance 2 : niveau élevé d'accueilance</p>	-

Critère : Esthétique				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
<p>Considérez-vous que ce quartier ait une esthétique qui lui est propre ? Laquelle ?</p> <p>Est-ce qu'elle crée un sentiment esthétique pour les usagers ?</p>	Principes de composition urbaine	<p>Quels ont été les choix de composition urbaine?</p> <p>Pensez-vous que les choix des concepteurs sont partagés par les habitants ?</p> <p>Ces choix de composition urbaine créent-ils des esthétiques urbaines et suscitent-ils des sentiments esthétiques ?</p>	<p>0 : niveau faible d'esthétique</p> <p>1 : niveau moyen d'esthétique</p> <p>2 : niveau élevé d'esthétique</p>	Plan de composition urbaine

2 - Qualité paysagère

Lexique

Intégration paysagère : manière dont les paysages de l'écoquartier viennent en écho avec le site naturel et crée des horizons sur son environnement. Il se traduit par le lien entre le quartier aménagé et le paysage naturel et urbain environnant.

Ressenti paysager : La notion de paysage, étymologiquement lié au pays (espace géographique et politique), est défini comme l'étendue terrestre appréhendable par l'homme (représentation in visu du milieu) et sa représentation picturale/littéraire du monde (interprétation poétique). Le ressenti paysager résulte de la composition des éléments naturels et construits, de l'horizon et des signes proches, de son vécu et de ses imaginaires, mais aussi de la manière dont ces éléments sont interprétés et ressentis en termes de sensations, affects et émotions paysagères.

Critère : Intégration paysagère				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Le site naturel environnant a-t-il été pris en compte dans le projet d'éco-quartier ?	Visibilité du site naturel Horizon ouvert Présence de perspectives urbaines	Le nouveau quartier s'insère-t-il dans le site naturel préexistant en termes de continuité des paysages ? Comment ? Est-il perçu par les usagers ?	0 : niveau faible d'intégration paysagère 1 : niveau moyen d'intégration paysagère 2 : niveau élevé d'intégration paysagère	Plan de valorisation du site naturel Plan des perspectives
Critère : Ressenti paysager				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Le projet suscite-t-il un sentiment de paysage pour ses usagers ?	-	Ce quartier propose-t-il un paysage urbain ? Lequel ? Quels sont les éléments qui y concourent ? Est-ce qu'il fait paysage pour les habitants ?	0 : niveau faible de ressenti paysager 1 : niveau moyen de ressenti paysager 2 : niveau élevé de ressenti paysager	-

3 – Qualité de vie

Lexique

Aménités : le terme renvoie aux équipements et aménagements réalisés dans le but d'offrir des services et facilités de vie et propice au développement des relations sociales. Il s'agit de mesurer si ces aménités offrent des services et jouent un rôle dans l'épanouissement des relations sociales.

Sentiment de polarité : La polarité d'un lieu correspond à « son pouvoir d'attraction ou de répulsion par rapport aux lieux qu'il polarise » (Amphoux, 2003)⁷. Le sentiment de polarités positives est apprécié en fonction de points de jonction (places, stations et activités : commerces, équipements, services), de points de rassemblement (Lynch⁸) et de la perception d'un espace de centralité et de rencontre considéré attractif.

Sentiment d'accessibilité ; appréciation des opportunités et facilités de déplacement dans le quartier, y compris par des modes doux, et de leur adéquation avec les attentes et modes de vie des habitants et usagers.

Convivialité : ensemble des sentiments favorables dans les échanges entre les membres d'une société

Animation : caractère de ce qui est animé, chargé de vitalité

Attractivité : qualifie ce qui exerce une attraction ; renvoie au pouvoir d'attraction d'un lieu.

Appréciation de la mixité urbaine : articule la mixité urbaine fondée sur les relations dynamiques entre les fonctions, formes urbaines et leurs attractivités réciproques, la mixité résidentielle et sociale qui vise une cohabitation entre des ménages socialement différents, et l'appréciation de la mixité par ses usagers, notamment dans les espaces publics.

Sentiment de sécurité : le sentiment de sécurité est un ressenti qui témoigne d'une impression de tranquillité, d'unité sociale et d'être préservé des atteintes et des désordres. Il s'exprime par les aménagements accueillants et les règles de civilité qui fonde de façon pérenne le lien à autrui.

Attachement : ce processus affectif implique une interaction d'affects, d'émotions, de connaissances et de croyances, de comportements et d'actions en référence à un lieu

⁷ Amphoux Pascal. "Polarité, Mixité, Intensité, Trois dimensions conjointes de la densité urbaine", "Polarity, Mixity, Intensity, Three Interacting Dimensions of Urban Density", In Hilde Heinen, David Vanderburgh, Inside Density, International Colloquium on Architecture and Cities, Bruxelles : Editions La lettre volée, 2003, pp. 19-32

⁸ Lynch Kevin, *L'image de la cité*, Paris, Dunod, 1969, 222 p. Traduction de *The image of the city*, Cambridge, M.I.T. Press, 1960

Critère : Aménités				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Les équipements et aménagements réalisés dans l'écoquartier ou de son environnement, sont-ils en adéquation avec les besoins et pratiques des résidents ?	<p>Niveau d'équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> •Taux d'équipements et services pour 1000 habitants •Nombre de commerces de détail pour 1000 habitants (indicateur HQE²R) <p>Accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> •Nombre d'équipements et de services publics à moins de 300 m (indicateur HQE²R) •% d'habitants logeant à moins de 300 m d'un équipement ou service public, ou d'un arrêt de transport en commun qui lui permet d'aller directement à cet équipement (indicateur HQE²R) 	<p>Le quartier est-il bien équipé ?</p> <p>Les habitants considèrent-ils que le quartier est bien équipé ?</p> <p>Fréquentent-ils les équipements et services du quartier ?</p>	<p>0 : niveau faible d'aménité</p> <p>1 : niveau moyen d'aménité</p> <p>2 : niveau élevé d'aménité</p>	<p>Cartographie des équipements et service</p> <p>Nombre d'habitants de l'écoquartier</p>

Critère : Sentiment de polarité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Des lieux de l'éco-quartier offre-t-il une perception de polarité attractive pour les usagers ?	Localisation des ponts de jonction (carrefour, place, arrêt des transports en commun, équipements, commerces, services) Localisation Surface totale des équipements commerces et services /m2 Flux piéton potentiels aux points de rassemblement	- Les polarités projetées du projet d'écoquartier (points de jonction) favorisent-elles le rassemblement des usagers ? Sont-elles selon vous perçues comme des espaces de centralité et de rencontres attractives	0 : niveau faible de polarité 1 : niveau moyen de polarité 2 : niveau élevé de polarité	Carte des points de jonction Carte des points de rassemblement (crf. Observation in situ + Comptage des flux piéton)
Critère : Sentiment d'accessibilité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
L'offre de mobilité de l'écoquartier favorise-t-elle les déplacements dans le quartier et est-elle en adéquation avec les attentes et modes de vie des habitants et usagers ?	Indicateurs cartographiques GT14 ·% de logement à proximité des transports en commun (moins de 500m) (cf. label écoquartier)	L'offre de mobilité de l'écoquartier favorise-t-elle l'accessibilité du territoire élargi ? Quelle est votre appréciation de l'offre de déplacement (modes, service, facilité d'usages...) ? Considérez-vous que les habitants aient une offre de mobilité adaptée à leurs besoins ? quelles sont les principaux motifs de satisfaction ou d'insatisfaction ?	0 : niveau faible d'accessibilité 1 : niveau moyen d'accessibilité 2 : niveau élevé d'accessibilité	Cartographie des modes de déplacement Densité des logements à l'îlot

Critère : Appréciation de la mixité urbaine				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
L'écoquartier offre-t-il une mixité urbaine ?	Diversité des fonctions urbaines Diversité des types de logements Diversité des profils socio-professionnels Diversité des usages	Est-ce que l'écoquartier prévoit une mixité urbaine et résidentielle ? La diversité de fonctions et de logement favorise-t-elle une dynamique urbaine d'usages mixtes du quartier ? Comment est perçue, selon vous, cette mixité par les habitants et usagers ?	0 : niveau faible de polarité 1 : niveau moyen de polarité 2 : niveau élevé de polarité	Données du programme de l'écoquartier Carte des usages des espaces publics (observation in situ)
Critère : Sentiment de sécurité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Le projet d'écoquartier favorise-t-il un sentiment de sécurité ?	Nombre de faits constatés chaque année pour 1000 habitants en termes de : faits précis (cambriolages, vols avec violence, destructions et dégradations) regroupements de faits (atteintes aux biens ou atteintes volontaires aux personnes) ? (cf SIG PV) Localisation cartographique des faits	La question de la sécurité a-t-elle été prise en compte dans le projet d'écoquartier ? Quels sont les éléments (aménagement, dispositifs) qui participent au sentiment de sécurité/insécurité ? Quel est le degré d'insécurité exprimé par les habitants ? Quels liens les habitants font-ils entre le sentiment d'insécurité et le niveau et les formes de délinquance constatés ?	0 : niveau faible de sentiment de sécurité 1 : niveau moyen de sentiment de sécurité 2 : niveau élevé de sentiment de sécurité	Faits constatés et localisation par - les forces de l'ordre (mains courantes informatisées, contraventionnel, état 4001 préfecture de police de Paris), - Les organismes de transport, - Les bailleurs sociaux Données Observatoires locaux de prévention de la délinquance
Critère : animation				

Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Quel est le niveau d'animation du quartier ?	Fréquence des animations socioculturelles	Quelles sont les animations (culturelles, sociales, etc.) proposées dans le quartier? Les habitants considèrent-ils que le quartier est animé ? Les usagers apprécient-ils les animations dans le quartier ?	0 : niveau faible 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé d'animations socioculturelles	Données sur les événements municipaux, associatifs, artistiques...
Critère : Convivialité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Comment les usagers apprécient-ils et participent-ils du niveau de convivialité du quartier ?	Néant	Comment les usagers évaluent-ils la (non)convivialité du quartier ? Comment les usagers ont-ils le sentiment de participer à la (non)convivialité du quartier	0 : niveau faible de convivialité 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé	-
Critère : attachement				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Quel est le niveau d'attachement des usagers au quartier ?	Néant	Les usagers du quartier sont-ils attachés au quartier ?	0 : niveau faible d'attachement 1 : niveau moyen d'attachement 2 : niveau élevé d'attachement	
Critère : attractivité				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	En synthèse, évaluation du critère	Données
Le quartier est-il considéré comme attractif ?	Néant	Les usagers considèrent-ils que le quartier est attractif ?	0 : niveau faible d'attractivité 1 : niveau moyen d'attractivité 2 : niveau élevé d'attractivité	

4 - Qualité environnementale

Lexique

Perception des risques environnementaux : renseigne sur la connaissance que les usagers ont des risques sanitaires et environnementaux qui pèsent sur un territoire.

Sentiment de nature : caractéristiques du site naturel et de son aménagement paysager, et la manière dont il est apprécié et procure ou non un sentiment d'être en lien avec la nature.

Appropriation écologique : renvoie à la sensibilité et l'appropriation que les usagers ont des dispositifs écologiques dans le quartier.

Critère : Sentiment de nature				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Les aménagements paysagers sont-ils en adéquation avec les attentes des usagers en terme de nature ?	% de surfaces végétalisées, dont toiture (cf. label écoquartier) -% d'espaces verts publics -% d'espaces verts accessibles (cf. label écoquartier)	Le rapport au site naturel permet-il d'apprécier l'inscription de L'écoquartier dans son environnement naturel (topographie, perspectives, rapport à l'eau, ...) ? Est-ce que la stratégie de végétalisation (dont arbres d'alignement, jardins privés) accompagne-t-elle les cheminements doux ? favorise-t-elle les pratiques de promenade ? La part des espaces végétalisés praticables permet-elle de déployer des usages urbains dans la nature ? Les partis pris d'aménagement paysager sont-ils propices au sentiment de nature ?	0 : niveau faible de sentiment de nature 1 : niveau moyen de sentiment de nature 2 : niveau élevé de sentiment de nature	Carte des espaces verts et stratégie d'aménagement paysager Surfaces végétalisées Alignement d'arbres
Critère : perception des risques environnementaux				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Comment les usagers perçoivent-ils les risques environnementaux dans le quartier	Néant	Les usagers perçoivent-ils des risques à l'échelle de leurs quartiers ?	0 : niveau faible de risque perçu 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé	
Critère : appropriation écologique				
Questions évaluatives	Indicateurs objectifs	Questions prédictives	Evaluation du critère	Données
Comment les usagers s'approprient-ils la dimension écologique du quartier ?	Néant	Quelle connaissance et quels usages les usagers traduisent-ils des dispositifs écologiques dans le quartier ?	0 : niveau faible de risque perçu 1 : niveau moyen 2 : niveau élevé	

Outil USAGERS

Outil d'évaluation auprès des usagers des éco-quartiers de la qualité de vie, qualité urbaine et qualité d'être

L'outil usagers que nous proposons ici consiste à apprécier une évaluation de la qualité de vie, qualité urbaine et qualité d'être auprès des usagers. Cet outil ne prétend pas à l'exhaustivité mais à une opérationnalité destinée à des collectivités qui souhaiteraient pouvoir s'en saisir sans nécessairement faire appel à un appui méthodologique extérieur.

Les questions proposées font écho aux dimensions et aux critères qui composent par ailleurs l'outil de diagnostic à destination des professionnels.

Il repose sur des questions ouvertes et des échelles d'évaluation.

- Les échelles d'évaluation en 7 points permettent de disposer de données quantitatives faciles et rapides à recueillir ainsi qu'à traiter.
- Les questions ouvertes permettent d'approfondir certaines questions et de donner du relief à la spécificité de chaque quartier.

Nous préconisons de représenter les résultats recueillis avec les échelles sous forme de nuages de mots pour faire apparaître les dimensions de Qualité (la qualité est ici entendue au sens générique du terme) qui caractérisent le quartier. L'objectif est de mettre ces résultats en perspective avec ceux de l'auto-évaluation menée par les professionnels des collectivités locales.

QUESTIONNAIRE USAGERS

1. Pourquoi êtes-vous venu vous installer dans le quartier ?

.....

2. Comment vous sentez-vous dans ce quartier ?

>

Pas du tout	Peu	Assez peu	Moyennement	Assez	Beaucoup	Tout à fait
-------------	-----	-----------	-------------	-------	----------	-------------

Pourquoi ?

3. Quelle image avez-vous du quartier ?

.....

4. Savez-vous que le quartier dans lequel vous habitez est qualifié d'éco-quartier ?

Oui – non

5. Echelles d'évaluation quantitative de la qualité

Pour chacun des critères proposés afin de qualifier ce qui caractérise le quartier, nous vous remercions de vous situer sur l'échelle en 7 points qui va de « pas du tout » à « tout à fait ».

Pas du tout	Peu	Assez peu	Moyennement	Assez	Beaucoup	Tout à fait
-------------	-----	-----------	-------------	-------	----------	-------------

Critères (à lier au quartier)	Echelles d'évaluation						
	Pas du tout	peu	Assez peu	Moyennement	assez	beaucoup	Tout à fait
Insertion dans la ville							
Facilité d'orientation							
Circulation							
Mobilité							
Stationnement							
Esthétique							
Présence de la nature							
Sentiment de paysage							
Sentiment de sécurité							
Entretien espaces publics							
Commerces							
Opportunités d'usages							
Attachement au quartier							
Ambiance							

Convivialité							
Animation							
Attraction							
Attractivité							
Equipements							
Mixité culturelle							
Mixité sociale							
Fréquentation							
Transports							
Confort logement							
Services publics							
Risque environnementaux							
Soucis écologique							

6. *Eprouvez-vous du bien-être à vivre dans ce quartier ?*

Pas du tout	Peu	Assez peu	Moyennement	Assez	Beaucoup	Tout à fait
-------------	-----	-----------	-------------	-------	----------	-------------

7. *Considérez-vous que ce quartier permet une qualité de vie ?*

Pas du tout	Peu	Assez peu	Moyennement	Assez	Beaucoup	Tout à fait
-------------	-----	-----------	-------------	-------	----------	-------------

8. *Globalement, appréciez-vous quartier :*

Pas du tout	Peu	Assez peu	Moyennement	Assez	Beaucoup	Tout à fait
-------------	-----	-----------	-------------	-------	----------	-------------

9. *Connaissez-vous l'expression « qualité urbaine » ? Quel sens cela a-t-il pour vous ?*



Le futur en construction

Établissement public au service de l'innovation dans le bâtiment, le CSTB, Centre Scientifique et Technique du Bâtiment, exerce quatre activités clés : la recherche et expertise, l'évaluation, la certification et la diffusion des connaissances, organisées pour répondre aux enjeux de la transition énergétique dans le monde de la construction. Son champ de compétence couvre les produits de construction, les bâtiments et leur intégration dans les quartiers et les villes.

Avec plus de 900 collaborateurs, ses filiales et ses réseaux de partenaires nationaux, européens et internationaux, le groupe CSTB est au service de l'ensemble des parties prenantes de la construction pour faire progresser la qualité et la sécurité des bâtiments.