

Vie quotidienne dans les écoquartiers en Bretagne

Rapport

1^e partie Objectifs et méthode



Beauregard
Rennes (35)



La Niche aux Oiseaux
La Chapelle-Thouarault (35)



Beausoleil
Pacé (35)

Cette étude a été pilotée par un COPIL composé de (ordre alphabétique) :

Eric BEAUGÉ	SEM TERRITOIRES ET DEVELOPPEMENT	Directeur opérationnel
Hélène BERNARD	AUDIAR (agence d'urbanisme de Rennes)	Chargée de mission
Juliette MAITRE	CEREMA	Chargée d'études aménagement durable et accessibilité
Emmanuel PEREZ	DDTM35	Adjoint au chef du Service Espace Habitat Cadre de Vie (SEHCV)
Françoise PIERIBATTESTI	DREAL BRETAGNE	Référente régionale écoquartiers ville durable
Nathalie RACINEUX	CEREMA	Chargée d'études Département Villes et Territoires /Groupe Aménagement Planification
L'étude a été réalisée par TMO REGIONS Politique publique		
		
Fabien SCHLOSSER	TMO REGIONS	Directeur d'études
Françoise PHILIPP	TMO REGIONS	Responsable projets

Avec nos remerciements particuliers à :

Jean-François BOHUON Maire de La Chapelle-Thouarault
Paul KERDRAON Maire de Pacé
Richard BELÉ Rennes Métropole – Ville de Rennes
 Chargé du suivi du quartier de Beauregard

Avertissement :

Cette étude n'a pas de valeur statistique, elle permet, à partir de 30 ménages répartis sur 3 quartiers de tirer quelques enseignements sur les politiques et les aménagements proposés et d'apporter une méthode d'évaluation.

Coût de l'étude :

TMO : 24 780€

Assistance technique du CEREMA : 10 440€

Durée : 10 mois entre janvier et octobre 2014

Écoquartiers : de quoi on parle ?

Jusqu'à une période récente, la production de logements a souvent été guidée par la volonté de répondre aux attentes d'habitats pavillonnaires exprimées par les ménages. Cette stratégie s'est soldée notamment par :

- un phénomène d'étalement urbain impactant l'environnement et les terres agricoles ;
- une forte croissance de l'usage de la voiture et de l'émission de gaz à effet de serre (GES), en allongeant les distances domicile-travail ;
- un déficit d'équipements, de commerces, de transports sur certains territoires ;
- la montée de l'individualisme et du repli sur l'espace privé (la maison au centre de la parcelle, la haie qui entoure la maison, l'espace public qui remplit essentiellement une fonction circulatoire d'accès au domicile).

Face aux impacts de cette croissance peu maîtrisée, certains territoires ont pris le parti de refonder leur stratégie dans le sens d'une plus grande cohérence urbaine, sociale et environnementale en souscrivant au concept de développement durable appliqué à l'aménagement.

Ce concept, déclinaison du Grenelle de l'Environnement, s'est inscrit en 2008 dans le « Plan Ville durable ». Il est porté aujourd'hui par le Ministère du Logement, de l'Égalité de Territoires et de la Ruralité.

Un Écoquartier a pour objectif de proposer des logements pour tous dans un cadre de vie de qualité, tout en limitant son empreinte écologique.

Pour ce faire, il s'appuie sur les principes suivants :

- Promouvoir une gestion responsable des ressources
- S'intégrer dans la ville existante et le territoire qui l'entoure
- Participer au dynamisme économique
- Proposer des logements pour tous et de tous types participant au « vivre ensemble » et à la mixité sociale
- Offrir les outils de concertation nécessaires pour une vision partagée dès la conception du quartier avec les acteurs de l'aménagement et les habitants.

Une réponse aux enjeux nationaux et régionaux

La démarche écoquartier est une des réponses urbanistique et sociétale aux enjeux nationaux et mondiaux de développement durable (diminution des énergies fossiles, réchauffement climatique, par exemple).

Elle est également une réponse aux enjeux régionaux et locaux. En effet, la Bretagne bénéficie d'une attractivité significative qui oblige les collectivités à répondre à une demande de logements croissante, tout en préservant un cadre de vie parmi les meilleurs de France.

Dans un même temps, la préservation des ressources naturelles et agricoles apparaît comme un enjeu fort. En ce sens, la démarche écoquartier invite à repenser les pratiques d'urbanisme et d'aménagement des collectivités bretonnes pour améliorer le cadre de vie des habitants, tout en préservant et développant sa filière agroalimentaire et touristique.

Deux appels à projets nationaux en 2009 et 2011 ont permis de recenser les collectivités pionnières et de repérer les bonnes pratiques. La Bretagne a présenté 27 dossiers, montrant ainsi son intérêt pour la démarche et sa créativité.

Mais les Écoquartiers prendront leur essor à la condition que leur argumentation dépasse la contrainte et la volonté d'exemplarité. Pour les habitants et les élus, ils doivent se traduire par un cadre de vie adapté et agréable pour les habitants et les usagers.

Un label

La labellisation, créée en fin 2012, pour inciter les collectivités à se lancer dans des aménagements plus vertueux propose des outils de cadrage¹ :

- La Charte des ÉcoQuartiers constitue le document de cadrage préliminaire. Cette charte comprend 4 dimensions et 20 engagements qui, lorsqu'ils coexistent simultanément, révèlent les fondamentaux d'un écoquartier.
- Le dossier de labellisation qui propose de répondre aux questions soulevées par les 20 engagements.

Cette labellisation, qui en est à sa troisième campagne, apporte une vision nationale et consensuelle de ce qu'est la ville durable. Les collectivités ont pu s'inscrire dans ce mouvement national à partir de ce qu'elles faisaient déjà de leur côté, sans tomber dans le piège du « modèle ».

Une contribution aux démarches de suivi et d'évaluation

Dès les premières opérations labellisées s'est posée la question de l'évaluation : comment vérifier que les objectifs fixés sont bien atteints ?

Le Ministère a donc lancé en 2014 une campagne-test sur les opérations labellisées en 2013, sur 3 thématiques : sobriété énergétique, préservation de la ressource en eau, réduction de la production de déchets.

L'objectif est de disposer d'éléments d'observation pour apprécier les résultats et de proposer aux collectivités une méthode nationale d'évaluation des EcoQuartiers.

Cette méthode nationale d'évaluation sera remise aux collectivités qui le souhaitent, même si elles ne sont pas dans une démarche de label. Cela permettra de repérer les politiques ou les réalisations qui fonctionnent bien, de les faire connaître et de les valoriser.

Dans ce cadre, cette étude vient enrichir le corpus du réseau scientifique et technique.

¹ Documents disponibles sur :
<http://www.bretagne.developpement-durable.gouv.fr/la-charte-des-ecoquartiers-et-le-dossier-de-a1750.html>

Objectifs et attentes de l'étude (la commande)

La promotion de la démarche Ecoquartiers est une mission portée par la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL), en partenariat avec les autres acteurs locaux de l'aménagement.

Dans un contexte de transition écologique, l'action de la DREAL doit démontrer que l'État peut à la fois protéger (prévention des risques et des pollutions, préservation de l'environnement et de la biodiversité), anticiper, innover, préparer l'avenir (stratégie des transports, maîtrise énergétique, développement et diversification de l'offre de logement) et faire évoluer les pratiques et comportements (éducation au développement durable).

A l'heure des premiers retours d'expériences et alors que les quartiers durables pionniers sont sortis de terre et accueillent des habitants et de l'emploi, la DREAL Bretagne a souhaité étudier sur le terrain les conséquences de ces premiers aménagements innovants sur le mode de vie et les usages du quartier et de son environnement. A travers trois exemples emblématiques du bassin Rennais, cette étude devrait permettre de comprendre en quoi la configuration du bâti, les espaces publics, les déplacements, le logement abordable, l'énergie, ... influent sur le quotidien des habitants et des usagers. Si les quartiers retenus ne sont pas porteurs du « Label EcoQuartier », ils reposent sur des principes d'aménagement durable et formulent, de fait, les nouvelles formes urbaines de demain.

La finalité de cette étude n'est pas de faire une évaluation globale de ces 3 quartiers sous l'angle de leur capacité à tenir tout ou partie des 20 engagements figurant dans la charte, mais de porter la focale sur la plus-value et les limites des partis pris urbains, environnementaux et sociaux sur la vie quotidienne de leurs usagers.

9 objectifs opérationnels

1. Déterminer pourquoi les usagers se sont installés dans ces nouveaux quartiers et ce qui les incite à y rester ;
2. Apprécier en quoi les logements proposés (par leur typologie, fonctionnalité, espaces extérieurs) participent à l'attractivité du quartier ;
3. Répertorier ce qui est structurant et accessible pour l'utilisateur à l'échelle du quartier ou du bourg : commerces, accès aux services, activités et équipements, écoles, emploi ;
4. Montrer comment ces quartiers sont intégrés à la vie de la commune et comment ils ont pu avoir des conséquences sur son fonctionnement et son image ;
5. Repérer ce qui permet au quartier/aux usagers d'être relié(s) à son/leur environnement : espaces partagés, différents types de mobilité, NTIC ;

6. Analyser en quoi cela correspond aux attentes des usagers, en quoi cela transforme leurs pratiques, modes de vie et représentations, quelles en sont les limites ;
7. Lister et analyser leurs propositions d'amélioration ;
8. En déduire les bonnes pratiques (ce qui fonctionne bien) et juger de leur capacité à être reproduites sur des aménagements futurs ;
9. Zoomer en toute objectivité sur les objets et/ou actions mal utilisés, mal interprétés ou rejetés par les usagers et les pistes d'amélioration.

3 enjeux méthodologiques

- **Un enjeu d'étude-information-sensibilisation.** Il s'agit d'apporter des éléments de connaissance tangibles et incarnés permettant de rendre palpable les bénéfices de ces nouveaux quartiers sur la qualité de vie et l'attractivité des territoires.
- **Un enjeu de reproductibilité.** Il s'agit d'élaborer un référentiel d'étude permettant de formaliser un cadre méthodologique facilement appropriable et réutilisable dans le cadre d'une démarche d'évaluation.
- **Un enjeu de capitalisation et de partage d'expérience.** Il s'agit de nourrir le débat autour des bonnes pratiques et des axes d'optimisation pour la suite du programme.

3 bénéficiaires potentiels

- **Les collectivités.** Cette étude cible particulièrement les collectivités pour les inciter à se lancer dans la démarche en leur apportant des pistes à suivre et à creuser et des exemples de bonnes pratiques. Elle permet d'aiguiser leur regard en confrontant leur vision du « quartier idéal » à une réalité sociologique². Elle permet enfin de lancer une démarche d'évaluation, souvent oubliée dans ce type de projet, en apportant de la matière et de la méthode.
- **Le ministère du Logement, de l'Égalité des Territoires et de la Ruralité.** La méthode adoptée pourra nourrir la démarche d'évaluation nationale en cours d'élaboration avec le CEREMA, notamment. Les résultats pourront être utiles pour évaluer cette politique publique.
- **La DREAL Bretagne.** Les résultats permettront d'alimenter la capitalisation et de nourrir le dialogue entre acteurs.

² Dans le rapport du Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement « 24 heures dans la vie d'un EcoQuartier en 2020 », regards sur les représentations des collectivités locales candidates à l'appel à projets EcoQuartiers 2011, il est constaté que les collectivités projettent une image idyllique et presque mythique de ce type de quartier. « Au final, la vie dans un EcoQuartier est très positive et agréable, c'est un "havre de paix". On vit en harmonie avec son environnement et les autres : c'est le "mythe du village". [...] Les collectivités semblent surtout donner à voir ce que l'on connaît bien ou ce que l'on a perdu et que l'on souhaite retrouver. [...] Face aux différentes approches du développement durable, les textes [des collectivités] traduisent plutôt une "soutenabilité faible".
Source : Dossier en consultation interne, disponible sur demande à la DREAL.

Déroulement

La DREAL a lancé une consultation pour recruter un bureau d'études sur la base d'un CCP (4^e partie – annexe 1) rédigé en collaboration avec le CEREMA Ouest (mission d'assistance).

L'étude s'est déroulée en 4 phases :

Phase 1 : Finalisation de la méthode et des outils. Au-delà des pistes proposées au CCP et des demandes du COPIL, le bureau d'étude devait dans un premier temps produire un document de méthode, ce qui s'est traduit par le référentiel d'étude générique.

Phase 2 : Les enquêtes terrain et l'atelier prospectif. Le retour s'est traduit par 2 réunions de COPIL à l'aide d'un diaporama thématique, largement amendé et complété suite aux échanges.

Phase 3 : Présentation des résultats devant les Maires et aménageurs concernés.

Phase 4 : Remise du rapport brut et de 2 synthèses. Les documents communicants prévus au CCP n'ont finalement pas été réalisés, par manque de temps.

Durée totale : 10 mois.

METHODE UTILISEE

1 - Note liminaire

A budget égal, dès le départ, il faut faire le choix de privilégier la multiplication des terrains d'enquête (3 dans le cas de cette étude) ou de se focaliser sur un seul site.

Choisir plusieurs terrains permet de lisser les résultats et d'éviter l'effet « cas particulier ». Il permet aussi une vision riche et diversifiée des conséquences d'un aménagement en fonction de son environnement. Ici le choix était d'avoir une vision à différentes échelles, « urbaine », « péri-urbaine » et « rurale ».

Se focaliser sur un seul site permet d'interroger plus de personnes, de réaliser des typologies d'habitants et de proposer une véritable analyse transversale des impacts des choix d'aménagement sur ce quartier précis et sur ses occupants.

2 - Elaboration du référentiel d'étude générique

Compte tenu, d'une part, des enjeux de reproductibilité associés à cette étude et d'autre part de ses différents objectifs (connaissance, capitalisation, valorisation, évaluation), il a été essentiel d'élaborer un référentiel méthodologique.

Ce référentiel est un outil indispensable parce qu'il permet de s'assurer d'une compréhension réciproque des enjeux et des objectifs, et parce qu'il oblige à un travail de fond sur les questionnements et les méthodes.

Il ne s'agissait pas ici d'élaborer un référentiel d'évaluation au sens strict du terme (analyse des attendus et des objectifs de la politique publique et définition des questions évaluatives sous l'angle de ces objectifs) mais de réaliser un référentiel de type « sociologique », visant à définir le type de connaissances et d'indicateurs que l'on souhaite produire.

L'élaboration de ce référentiel sociologique est, comme stipulé dans la commande, basé sur la **charte des EcoQuartiers**, partant du principe que ce document national est un point de départ adéquat pour répondre aux objectifs de capitalisation et d'évaluation. Pourtant, afin de comprendre les usages et pratiques des habitants d'un quartier, une approche sociologique et une contextualisation sont indispensables, avec une vision plus large que celle de la charte.

Ainsi, les **publications de l'Audiar**³, acteur partenaire de la DREAL Bretagne et membre du comité de pilotage, ont alimenté les questionnements sociologiques du référentiel. Par exemple sur les modes d'habiter dans les communes de Rennes Métropole⁴ : « La place publique comme espace physique et social ouvert », ou encore « Les stratégies résidentielles des ménages et les choix de localisation ».

³ Audiar : agence d'urbanisme de Rennes Métropole.

⁴ Diversité des modes d'habiter dans les communes de Rennes Métropole, site de l'Audiar : http://www.audiar.org/sites/default/files/etudes/societe/modes-habiter_WEB.pdf, consulté le 13 Aout 2014 à 10h20

Le référentiel s'est aussi construit à l'aide d'études existantes (même s'il y en a encore très peu), notamment sur l'**écoquartier de Bonne à Grenoble** qui constitue un bon point de départ, dans le sens où ses habitants ont formulés des critiques sur des aspects pratiques du quotidien, notamment sur l'entretien du logement⁵.

Cette étude quantitative, même si elle diffère de notre étude dans le matériau sociologique recherché, nous a incité à questionner des aspects pragmatiques de la vie quotidienne.

Enfin, la contribution scientifique et technique sur la **notion d'appropriation dans les opérations d'aménagement durable**⁶ met en avant 3 dimensions qui ont été intégrées dans le référentiel :

- La dimension cognitive et symbolique de l'appropriation d'un espace habité.
- L'identification personnelle ou collective à un lieu, une compréhension des intentions d'aménagements, permettra une appropriation de ce même lieu (usages optimisés, force de proposition et engagement de l'habitant).
- La participation, la co-construction et les gestions partagées.

Le comité de pilotage, composé de professionnels aguerris, a complété le dispositif de production en proposant des thématiques ou des questionnements pertinents.

Le référentiel d'étude générique (4^e partie - annexe 2) a finalement permis de passer des engagements de la charte des EcoQuartiers à des axes et thématiques de questionnement et de définir les grands principes de l'étude de façon partagée.

De la charte des EcoQuartiers

... au référentiel sociologique

Par exemple :

Engagement n°14 - Privilégier les mobilités douces et le transport collectif pour réduire la dépendance à l'automobile.

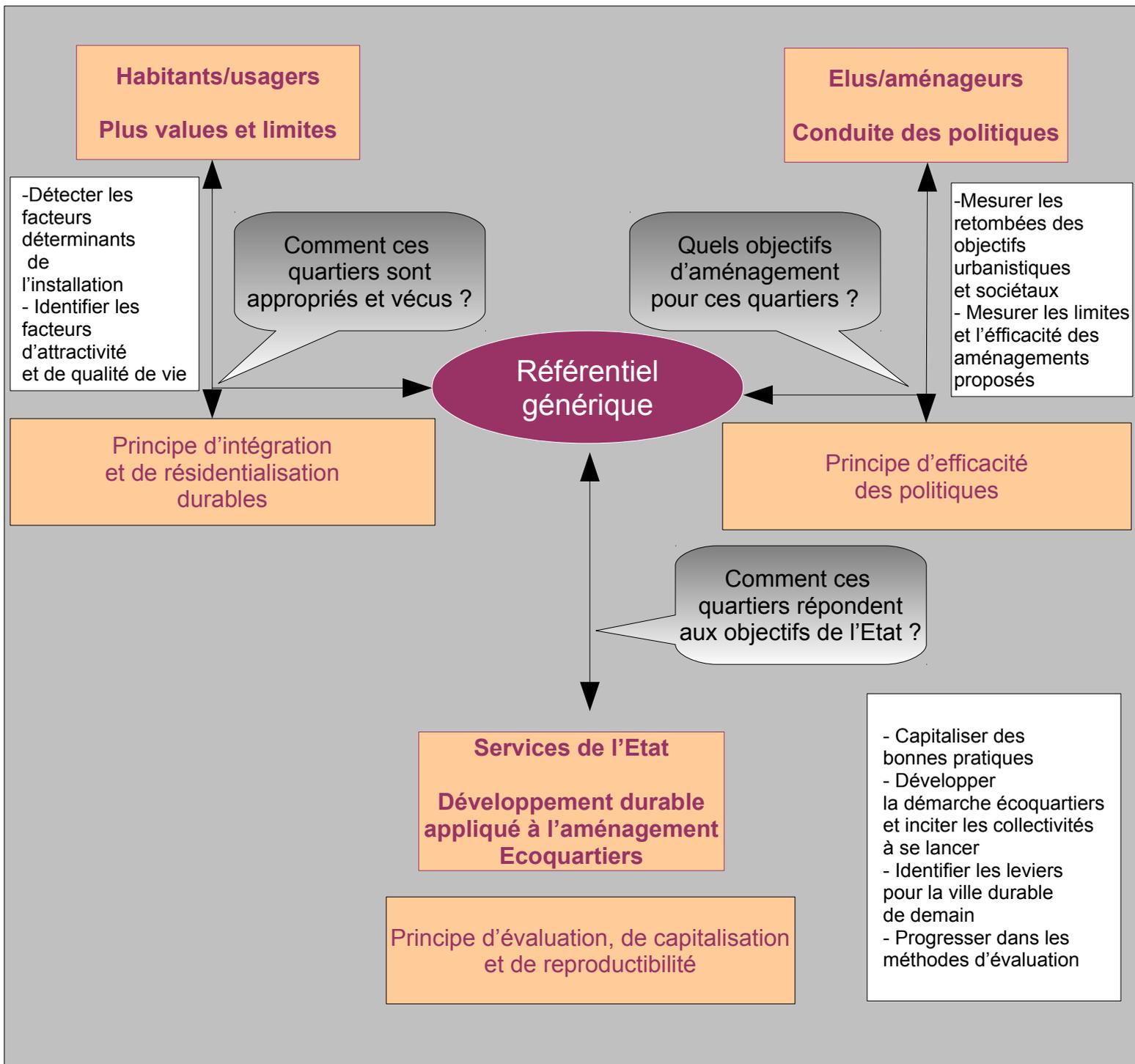
Axe n°3 : Services de proximité et mobilité
Thème 3-3 et 3-4 : habitudes quotidiennes de déplacements, perception de la place de la voiture, perception et utilisation des modes doux...

⁵ Renaud V., "La vie en écoquartier : « C'est beau, mais y a plein de bestioles » ", Rue 89 site officiel, <http://rue89.nouvelobs.com/2014/03/02/ecoquartier-cest-beau-y-a-plein-bestioles-cest-crade-250335>, consulté le 24 Juillet 2014 à 15h

Les résultats de l'étude du cabinet Argos ne sont, en revanche, pas disponibles sur internet

⁶ Rapport PDF du Ministère de l'Egalité des territoires et du Logement, *Contribution scientifique et technique sur la notion d'appropriation dans les opérations d'aménagements durables*, <http://ressourceshlm.union-habitat.org/bin/download/Documents/Contribution+scientifique+et+technique+sur+la+notion+d+%27appropriation+des+%C3%A9coquartiers+par+les+habitants/Rapport%20appropriation%20ecoquartiers.pdf>, consulté le 24 Juillet 2014 à 15h

3 - Principes retenus



4 - Cadrage de l'analyse

Chaque engagement de la charte a ainsi été traduit en axes et thèmes à aborder avec les habitants/usagers et les élus/aménageurs pour :

- Comprendre la perception par les habitants des éléments qui fondent, ou non, la qualité de vie dans un écoquartier en utilisant la grille plus-value, moins-value, équilibres, tensions.
- Identifier les politiques à l'œuvre et les intentions des élus et aménageurs.
- Analyser la façon dont ces habitants/usagers identifient, comprennent et s'approprient les intentions d'aménagement et leurs incidences au niveau des pratiques, usages et opinions.

Cette méthode permet de comprendre ce qui plaît, ou au contraire ce qui gêne les habitants de ces quartiers, pour ensuite définir si cette perception, positive ou négative, est due à un problème d'identification et/ou de compréhension des intentions d'aménagements.

Grâce à cette méthode, il est possible ensuite de définir le niveau d'appropriation des intentions et d'identifier les incidences sur les modes de vie et usages des interrogés.

C'est la réponse à la question : comment ces quartiers sont appropriés et vécus ?

Cela permet également de pointer les dysfonctionnements potentiels de certains aménagements, pouvant donner lieu, par la suite, à un réajustement de la conduite de l'action publique par la collectivité.

C'est la réponse à la question : quels objectifs d'aménagement pour ces quartiers ?

Enfin, déterminer la manière dont les écoquartiers sont vécus et appropriés par les habitants peut également donner lieu à des pistes de réajustements de la politique nationale, lorsque l'atteinte de certains engagements de la grille des écoquartiers semble difficile à atteindre, ou que certains de ces engagements sont mal appropriés et ont besoin d'être précisés.

C'est la réponse à la question : comment ces quartiers répondent aux objectifs de l'Etat ?

5 - Méthode d'enquête choisie (8 étapes)

Une fois la méthode générale formalisée dans le **référentiel d'étude générique**, le **guide d'entretien élus-aménageurs** (4^e partie - annexe 3) a été finalisé et validé.

La **rencontre sur le site avec les élus et /ou aménageurs** a permis d'approcher les réalités de terrain et, pour garantir la pertinence des questionnements et la viabilité des résultats, une **contextualisation du référentiel** d'étude par quartier a ensuite été effectuée (4^e partie – annexe 4, l'exemple de la Niche-aux-Oiseaux avec les compléments en bleu).

Le **guide d'entretien habitants/usagers** (4^e partie - annexe 5) a été mis au point en fonction du contexte de chaque quartier et validé.

L'ensemble des **entretiens avec des habitants** s'est effectué à leur domicile, selon la méthode exposée ci-dessous. Les **usagers** ont été rencontrés sur leur lieu de travail.

5.1 - Choix d'une enquête qualitative, basée sur des entretiens semi-directifs

L'approche quantitative par enquêtes postales, téléphoniques ou on-line se prête assez mal aux enjeux identifiés. Elle pourrait livrer un matériau trop superficiel et insuffisamment incarné pour analyser de manière approfondie l'ensemble des thématiques.

De même, des entretiens courts sur la base d'une grille plus ou moins ouverte avait pour risque de produire un corpus pauvre, banal et au final peu convaincant.

C'est pourquoi, l'approche qualitative a semblé la démarche la plus pertinente dans le sens où il s'agit :

- D'analyser la manière dont les usagers et habitants se représentent et vivent leur quartier ;
- D'évaluer les bénéfices, contraintes et éventuelles limites de la vie dans ces nouveaux quartiers en regard des logiques d'habitations plus traditionnelles ;
- De savoir en quoi ces quartiers participent d'une évolution comportementale positive répondant aux enjeux de durabilité, de solidarité et de mixité.

Le choix s'est donc porté sur des entretiens semi-directifs en face en face, au domicile des personnes enquêtées.

5.2 - Visites sur site, réalisation des entretiens élus/aménageurs

Une fois les trois quartiers choisis (cf. 2^e partie – Terrains d'enquête), des entretiens sur site avec les élus et les aménageurs ont été réalisés.

Ces entretiens (4^e partie – annexe3) ont porté sur :

- La genèse de l'écoquartier ;
- Les intentions d'aménagement en termes de logement, d'espaces naturels, de mobilité ;
- Les objectifs vus en particulier sous l'angle des usages et des modes de vie ;
- Les difficultés et réticences rencontrées ;
- Les réussites ou les motifs de satisfaction ;
- L'impact de l'écoquartier sur l'image et le fonctionnement de la ville ;
- Le peuplement, l'animation et la vie sociale dans le quartier.

5.3 - Contextualisation du référentiel générique

A la suite de cette visite, le référentiel générique a été enrichi par les spécificités qui caractérisent chacun des quartiers enquêtés. Chaque guide intègre les partis-pris d'aménagement, le niveau d'achèvement des ZAC, les innovations spécifiques, les spécificités liées à la situation géographique (4^e partie – annexe 4, l'exemple de la Niche-aux-Oiseaux avec les compléments en bleu).

5.4 - Echantillonnage de la population enquêtée

La commande prévoyait d'effectuer 30 entretiens d'habitants soit 10 par quartier.

Afin de garantir un panel d'habitants diversifié et représentatif des réalités sociologiques, les critères de sélection suivant ont été retenus pour sélectionner les personnes à interroger :

- Type de logement occupé (collectif, intermédiaire, individuel) ;
- Statut résidentiel (locataire, locataire social, accession libre, accession aidée) ;
- Situation familiale (seul, seul avec enfants, en couple sans enfants, en couple avec enfants) ;
- Ancienneté dans le quartier (en fonction de la date de création du quartier) ;
- Localisation géographique au sein du quartier (découpage possible par îlots).

Les stratégies résidentielles s'inscrivant le plus souvent dans un projet familial, l'objectif a été d'interroger tous les membres du ménage (couple et enfants en fonction des configurations familiales).

5.5 - Recrutement

Une fois le plan d'échantillonnage finalisé, il a été nécessaire de procéder à la phase de recrutement des habitants.

Sur la base des quotas établis et via un annuaire téléphonique, il a s'agit de réaliser un « phoning » permettant de sélectionner les familles qui, d'une part répondaient au plan d'échantillonnage et d'autre part acceptaient de participer à l'étude et de recevoir l'enquêteur à son domicile.

Cette phase conditionne pour beaucoup la réussite de l'étude.

Elle doit être réalisée avec rigueur et méthode afin de permettre un échantillonnage correspondant aux quotas préétablis.

De plus, s'agissant d'une première prise de contact, il convient de présenter correctement l'étude, ses objectifs, son contexte, ses finalités et d'instaurer des liens de confiance.

De la qualité de ce premier échange dépend pour beaucoup le niveau d'acceptation de participation à l'enquête.

La personne en charge du recrutement doit donc :

- Réaliser un « phoning » aux heures où les habitants sont majoritairement à leur domicile (entre 18h et 20h) ;
- Procéder à une présentation claire et précise de l'étude ;
- Mettre en place un certain nombre de questions filtres afin de savoir si la personne en ligne correspond bien aux quotas ;
- Convenir, avec chaque habitant acceptant de participer à l'entretien, d'un rendez-vous sur un créneau compris entre 1h30 et 2 heures à leur domicile et permettant de réunir, autant que faire ce peut, le couple et les enfants (de plus de 8 ans). Ne pas omettre de préciser que l'entretien sera enregistré.

5.6 - Passation des entretiens

Pour officialiser l'étude et rassurer les habitants, il est indispensable de présenter une lettre d'accréditation, dûment signée. Un exemple est donné en annexe.

Au moment de la rencontre, l'enquêteur devra préciser la durée de l'entretien (entre 1h30 et 2h) et, compte tenu de la diversité des aspects à aborder, ne pas s'écarter du guide. Ces entretiens sont enregistrés pour faciliter leur exploitation.

La difficulté principale tient en la capacité de pouvoir obtenir un verbatim riche, détaillé, exhaustif et couvrant tous les axes du référentiel.

L'enquêteur doit donc bien maîtriser sa grille et être à même d'effectuer les relances afin que l'habitant puisse évoquer son expérience résidentielle sous la forme d'un récit personnel et non d'un simple échange « questions-réponses ».

Pour ce faire, il est nécessaire que l'enquêteur soit correctement formé aux techniques de l'entretien sociologique et expérimenté. Une connaissance générale du quartier permettra d'éviter des explications fastidieuses.

Entretiens avec les usagers (on entend ici par usager les personnes qui exercent leur activité professionnelle dans le quartier mais qui n'y résident pas).

Il était prévu dans la commande d'interroger 10 usagers répartis sur les 3 quartiers.

Si la méthode reste la même, ce choix est largement tributaire de l'offre d'activités dans ou à proximité immédiate du quartier. Dans les quartiers purement résidentiels, il est difficile de sélectionner des usagers, sauf à s'appuyer sur les services d'entretien par exemple. C'est une réelle difficulté.

Pourtant, ces personnes interrogées sur leur perception générale du quartier et sur ses fonctionnalités apportent un autre regard très enrichissant, notamment sur la mixité fonctionnelle et les espaces publics.

5.7 - Analyse des entretiens

Au fur et à mesure du déroulement de l'enquête de terrain, les entretiens réalisés et enregistrés ont été classés et transcrits, pour mettre en place l'analyse du contenu à partir des différents axes et thèmes du référentiel.

Chaque extrait significatif de l'entretien a permis d'une part une première lecture descriptive du thème concerné et d'autre part de mettre en exergue les verbatim les plus représentatifs.

Dans un second temps, l'approche analytique a consisté à mettre en évidence les logiques et les éléments qui prévalent à la structuration des points de vue, opinions, usages et représentations des habitants et usagers. Elle est centrée sur la réponse à l'objectif central exprimé dans le cahier des charges « *analyser les conséquences des aménagements durables sur le mode de vie et les usages du quartier et de son environnement* ».

C'est cette approche analytique, illustrée de verbatim significatifs et de témoignages mettant en évidence les comportements, les représentations, les arguments ou les pratiques des habitants et usagers qui constitue l'essentiel de la 3^e partie du rapport d'étude.

5.8 - Atelier prospectif

Si les entretiens individuels sont pertinents pour chercher à recueillir des témoignages ou un ensemble de corpus afin de restituer la diversité des parcours, usages et représentations, ils sont moins efficaces lorsqu'il s'agit de proposer des préconisations et des suggestions.

Cette construction suppose en effet des temps de confrontation, de mise en tension et de coproduction créative incompatibles avec l'approche individuelle. Un atelier de travail (ou atelier prospectif) a donc été organisé, réunissant des habitants de ces 3 quartiers en un même endroit, pour proposer des améliorations, des pistes de réflexion, des évolutions.

Concrètement, cet atelier était composé de 10 personnes, dont la plupart avait été interrogée lors des entretiens individuels. Leur profil a été choisi sur la base de l'analyse de leur entretien individuel, des quotas types (situation, familiale, type de résidence, année d'ancienneté) et de leur disponibilité.

Du côté pratique, il a été difficile de recruter des habitants « père et mère de famille » car, pour pouvoir réunir des actifs, l'atelier se déroulait en soirée, de 18h30 à 21h00 et ce profil est rarement disponible sur ce créneau horaire. De fait, il a fallu lancer un nouveau recrutement et ouvrir l'atelier à trois nouvelles personnes n'ayant pas été précédemment interrogées individuellement.

L'animation de cet atelier a été conduite en trois temps :

- **Temps 1** : Présentation et mise en débat des principaux enseignements issus des entretiens individuels (lecture critique des principales conclusions, compléments, commentaires, ajustements)
- **Temps 2** : Temps créatif autour de la production d'un « écoquartier idéal » (logement, équipements, déplacement, praticité, nouveaux services, sociabilités, régulation sociale, sécurité, peuplement, écologie et environnement, éducation, événementiel, place des enfants dans la ville, nature, accessibilité...)
- **Temps 3** : Temps de rationalisation et de formalisation des préconisations.

Mise en confiance des participants, animation active, utilisation de post-it, paper-board, collations, enregistrement des échanges, sont des éléments nécessaires à la réalisation d'un atelier convivial et productif.

Comme les entretiens, cet atelier a donné lieu à une analyse de contenu thématique, logique et sémantique, intégrée au rapport (3^e partie – résultats) et permettant d'en nourrir les préconisations et suggestions.

6 - Analyse

Une analyse thématique du contenu des entretiens a été réalisée afin d'identifier :

- Les éléments de discours concordants et discordants ;
- Les plus-values et moins-values ;
- Les modalités de compréhension et d'appropriation des intentions d'aménagements ;
- Les points de tension et les pistes d'amélioration.

Une capitalisation du savoir a été possible, grâce au cadre posé par le référentiel d'étude générique (axes et thèmes) et grâce à la qualification des points clés (plus-value / moins-value / sans impact).