

# Vie quotidienne dans les écoquartiers en Bretagne

Rapport

## 4<sup>e</sup> partie Annexes



Beauregard  
Rennes (35)



La Niche aux Oiseaux  
La Chapelle-Thouarault (35)



Beausoleil  
Pacé (35)

## **LISTE DES ANNEXES**

**Annexe 1- Éléments pour la rédaction du cahier des charges**

**Annexe 2 – Référentiel d'étude générique**

**Annexe 3 – Guide d'entretien élus/aménageurs**

**Annexe 4 – Référentiel générique La Chapelle-Thouarault**

**Annexe 5 – Guide d'entretien générique (habitants/usagers)**

**Annexe 6 – Exemple de lettre d'accréditation**

# ANNEXE 1

## 1 - ELEMENTS POUR LA REDACTION DU CAHIER DES CHARGES DE L'ETUDE

Ces éléments sont directement issus du Cahier des clauses particulières du marché (CCP) et propres à cette étude. Ils peuvent toutefois servir de base pour bien définir les objectifs et les attendus.

En encadré, les améliorations, préconisations ou mises en garde issus de cette expérience.

### 1 Objectifs de l'étude

L'objectif principal de cette étude est de comprendre pourquoi de nouveaux habitants ou acteurs économiques se sont installés dans ces quartiers et comment ils s'y sentent. C'est une étude sociologique qui vise à définir et caractériser les éléments qui font la qualité de vie dans un écoquartier en permettant de comprendre en quoi ce lieu de vie peut être attractif.

Elle devra interroger sur le ressenti de l'humain face à l'aménagement de demain mais aussi son appropriation pratique des objets proposés : espaces collectifs, moyens mis à leur disposition pour faciliter leur vie quotidienne, propositions originales qui leur sont faites...

Il s'agit aussi de mesurer les retombées des objectifs parfois ambitieux de certaines collectivités pionnières et de mesurer l'efficacité des aménagements retenus.

Enfin, elle s'intéresse à la finalité de l'écoquartier, c'est à dire se sentir bien dans sa ville, dans son quartier, dans ses relations avec l'extérieur...

Cette étude a également pour objectif de susciter l'intérêt chez les élus, les habitants, et les acteurs de l'aménagement durable afin que d'autres collectivités soient tentées de s'engager également dans la démarche et puissent s'appuyer sur des exemples ayant bien fonctionné.

Il est attendu des cas concrets qui permettront de connaître et comprendre quelles sont les pistes pour mettre en place les leviers qui contribuent à l'amélioration de la qualité de vie dans la ville de demain.

Fixer clairement les objectifs au départ pour pouvoir s'y reporter en cas de doute. Dans ce genre d'étude, les dérives sont faciles.

### 2 Bénéficiaires finaux

Cette étude cible particulièrement les collectivités pour les inciter à se lancer dans la démarche ou leur apporter des exemples de bonnes pratiques.

Pour le ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement, des résultats sont attendus pour apporter des méthodologies d'évaluation au niveau national (services centraux, CETE de l'Ouest, service territoriaux,...) et répondre ainsi aux objectifs de la ville durable.

Pour la DREAL, il s'agira de repérer les bonnes pratiques mais aussi les objectifs détournés ou incompris et d'alimenter la capitalisation et le dialogue entre acteurs.

### 3 Contenu de l'étude

Cette étude sera réalisée avec 3 collectivités volontaires définies par le maître d'ouvrage et situées sur le bassin Rennais (maximum 20km autour de Rennes). Elle sera basée sur la méthodologie et les outils proposés par le prestataire lors de la remise des offres.

La méthodologie définitive d'étude validée, le COPIL se chargera de contacter des collectivités afin de s'assurer de leur adhésion et de désigner les 3 cibles.

Une approche sociologique de cette nouvelle façon de construire la ville (même si elle est à la campagne) permettra de comprendre et expliquer l'impact des aménagements ou outils originaux proposés sur le quotidien des habitants et des utilisateurs et comment ces quartiers sont intégrés à la vie de la commune et ont pu avoir des conséquences sur son fonctionnement.

Cette étude devra :

- -déterminer en quoi les logements proposés (par leur typologie, fonctionnalité, espaces extérieurs) participent à l'attractivité du quartier
- - répertorier ce qui est structurant et accessible pour l'usager à l'échelle du quartier ou du bourg (réponses aux besoins) : commerces, accès aux services, activités et équipements, écoles, emploi
- - repérer ce qui lui permet d'être relié à son environnement : espaces partagés, différents types de mobilité, NTIC
- - analyser en quoi cela correspond à ses attentes et enregistrer ses propositions d'amélioration
- - en déduire les bonnes pratiques (ce qui fonctionne bien) et juger de leur capacité à être reproduits sur des aménagements futurs
- - zoomer en toute objectivité sur les objets et/ou actions mal utilisés, mal interprétés ou rejetés par les usagers et les pistes d'amélioration.

Elle sera basée sur les outils et méthodes de l'analyse sociologique (analyse quantitative et qualitative, entretiens, grilles d'entretiens semi-directifs...).

Il s'agira de partir des engagements définis dans la Charte des EcoQuartiers, sur les objectifs de la collectivité pour ce quartier (ils seront donnés par le maître d'ouvrage pour chacun des 3 quartiers étudiés et complétés par la collectivité) et des questions du dossier de labellisation.

Concernant la définition des objectifs du quartier, sa vie en phase chantier et son intégration au bourg, une rencontre sous forme de table ronde et visite terrain pourra être organisée.

Afin de limiter les coûts, les enquêtes auprès des habitants et autres usagers seront limités à une (selon budget) par quartier.

- Repérer les 3 collectivités, les contacter pour accord et les proposer dès le cahier des charges permet de gagner du temps. Tous les BE ayant répondu à cette consultation ont posé cette question. Le fait de connaître ces collectivités ne devrait pas influencer sur la méthode proposée par le BE. Toutefois, il est assez compliqué d'expliquer concrètement aux collectivités les attendus de l'enquête alors que l'on ne connaît ni le BE, ni la méthode. Le bon moment se situe peut-être entre la désignation du prestataire et la réunion de lancement. Ce point est évidemment simplifié si un seul quartier est visé.
- Il ne semble pas que la distance entre les terrains d'enquête engendre un surcoût.
- Bien préciser que l'étude ne porte pas sur le respect des 20 engagements du dossier de labellisation (il ne s'agit pas d'une expertise) mais bien sur le ressenti des habitants.

## 4 Pilotage

Le comité de pilotage (COPIL) est constitué :

- du CETE de l'Ouest (CEREMA), service polarisé en termes d'Ecoquartiers qui assure l'observation et l'étude scientifiques des projets sur le territoire
- de la DDTM35 au titre de son appartenance au réseau local et de la position géographique des quartiers ciblés
- de la DREAL Bretagne au titre de l'observation régionale, de l'évaluation et de la promotion des Ecoquartiers

Constituer le comité de pilotage au moment de la rédaction du CCP aurait peut-être permis d'affiner les attentes mais attention à pouvoir les traduire concrètement de façon compréhensible pour sélectionner un BE. Un COPIL réduit dans un premier temps semble plus simple à gérer ; il pourra lors de la réunion de lancement être élargi à d'autres partenaires ou épaulé par un comité technique.

## 5 Livrables attendus

L'étude se déroulera en 4 phases :

- **Phase 1: Finalisation de la méthode et des outils**, durée 3 mois

**LIVRABLE** : Document rédigé (format LibreOffice Writer) et illustré basé sur la méthode et les outils.

- **Phase 2 : Enquête de terrain selon les outils validés** : durée 3 mois

**LIVRABLES** :

1 – Données brutes des réponses sous forme de fiches ou de grilles d'entretien complétés

2 – Document de synthèse rédigé reprenant les principaux éléments qualitatifs et quantitatifs recueillis (points positifs et négatifs de la vie dans les écoquartiers, nombre d'entretiens ...) sans analyse particulière

3 – Les difficultés liées à la méthode, les bonnes surprises (reproductibilité de la méthode)

- **Phase 3 : Analyse des grilles d'entretiens et croisement par rapport aux enjeux des écoquartiers en général (Charte) et des objectifs de l'écoquartier étudié** : Durée 2 mois

**LIVRABLES** :

1 - Document rédigé (format Open Office) ou diaporama soumis à la validation du COPIL

2 – Proposition d'une méthode de diffusion active soumise à validation du COPIL

- **Phase 4 : rédaction et diffusion du rapport d'étude** : 2 mois

**LIVRABLES** :

1 – Le rapport définitif rassemblant les éléments de méthodologie (traçabilité, reproductibilité de ce type d'étude) et résultats sur les 3 quartiers auscultés

2 - un ou plusieurs documents communicants tels que définis en phase 3.

La réunion de lancement de l'étude sera l'occasion de débattre avec la maîtrise d'ouvrage d'un calendrier en accord avec le contenu du présent cahier des charges. Le délai de rendu de l'étude n'est pas un critère prépondérant.

L'attention sera portée sur la méthode et l'analyse qui pourra servir de modèle au niveau national si elle est suffisamment convaincante.

Au regard du contenu présenté il apparaît indispensable que la réflexion à l'échelle locale sur ces trois quartiers puissent être mise en perspective et que ce travail de terrain serve à l'élaboration d'une méthode qui puisse être appliquée par la suite à d'autres territoires quelles que soient leur échelle (urbaine, rurale,...).

Les livrables ont été largement revus par le COPIL. A final ont été produits :

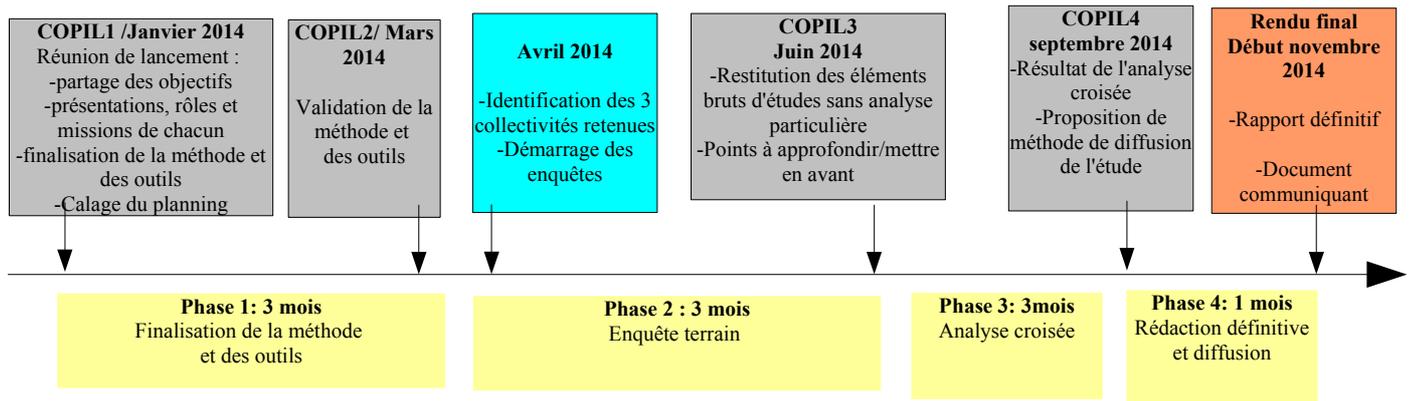
- le référentiel méthodologique
- les guides spécifiques par quartier
- le rapport final brut
- une synthèse sommaire sur la méthode et les résultats

Les échanges se sont passés au cours de 4 réunions de COPIL, la dernière réunion était consacrée à la présentation des résultats aux collectivités et aménageurs.

La DREAL et le CEREMA ont assuré la relecture régulière des documents à valider.

Le travail sur les outils et méthode de communication n'a pas été effectué, faute de temps. Un diaporama a pu être présenté aux rencontres écoquartiers 2015, en sus de l'étude.

## 5 Calendrier



- Le calendrier proposé a été globalement respecté, attention toutefois au temps de recrutement des personnes enquêtées et à la durée des enquêtes pour ne pas déborder sur une période des vacances.

Dans notre cas, elle a débordé légèrement sur début juillet.

- Attention à la phase 4. Elle mériterait d'être précisée dans le cahier des charges pour s'assurer de la qualité du rendu de l'étude. Quels types documents sont attendus : rapport, diaporama, synthèse? Quelle qualité rédactionnelle, plan, présentation, lisibilité ? Attente d'une introduction, d'une conclusion ?

## 6 Critères de choix

Les critères d'attribution du marché seront pondérés comme suit :

Critère d'attribution	Pondération
La valeur technique de l'offre	0,6
Le prix des prestations	0,4

**La valeur technique** sera notée sur 10 de la façon suivante :

- Compréhension et appropriation de la mission (approche globale et adéquation de la démarche proposée aux objectifs poursuivis) notés sur 4 sur 10
- Organisation proposée et éléments de méthode et outils notée sur 3 sur 10
- Moyens dédiés (composition de l'équipe, compétences et références, méthodes et outils) notés sur 2 sur 10
- Forme des rendus ainsi que toute information utile complémentaire notée 1 sur 10

Afficher dès le départ et préciser sur quels critères l'offre sera jugée permet de faciliter la lecture des propositions. Cela permet aussi de bâtir une grille d'analyse et d'obtenir des clés de lecture. Enfin, le système de notation apporte de la transparence.

## 2 – CHOIX DU PRESTATAIRE

6 réponses nous sont parvenues et ont fait l'objet d'une analyse technique DREAL-CEREMA.

Marché Etude sur la vie quotidienne dans les écoquartiers en Bretagne

### Analyse technique des propositions

N°	Nom du candidat	Compréhension et appropriation de la mission (approche globale et adéquation de la démarche proposée aux objectifs poursuivis)		Organisation proposée et éléments de méthode et outils		Moyens dédiés (composition de l'équipe, compétences et références, méthodes et outils)		Forme des rendus ainsi que toute information utile complémentaire		Note finale sur 10
		Commentaire	notés 4/10	Commentaire	notés 3/10	Commentaire	notés 2/10	Commentaire	notés 1/10	
1		Bonne compréhension des attentes, et reformulation intéressante notamment sur les aspects transversaux et reproductibilité de l'étude. La réponse est toutefois très centrée sur l'outil ayant servi à la précédente étude pour l'EPF (attractivité, économie des territoires) sans apporter de précisions sur les autres aspects à aborder.	2,5	6 entretiens avec les maîtres d'ouvrage et les concepteurs (2 / site) 5 acteurs socio-éco en entretiens individuels 24 entretiens habitants soit 8 / site 1 Table ronde / site	3	1 chef de projet et 1 chargé d'études non désignés précisément. Qui réalise concrètement es entretiens? Bonnes références sur des études sociologiques du même type et sur la collaboration MANA (sociologue) et CERUR	1,5	Reportage photographique Proposition de diffusion active	1	8
2		Très Bonne compréhension et appropriation de la mission. <u>Etude</u> perçue comme la recherche de la démonstration d'une plus <u>value</u> du point de vue des bénéfices sur la vie quotidienne des usagers sous l'angle des enjeux fonctionnels, social, résidentiel et d'image de la Collectivité.	4	La méthode proposée est claire: entretien individuel, travail en atelier avec les usagers. Entretiens: 30 habitants et 10 usagers. Exemple entretiens	3	Equipe désignée nommément et locale (Rennes) Excellente référence sur des études similaires (développement urbain durable) sur le grand ouest (sociologue, sociologue <u>economiste</u> )	2	-rapport d'étude (50pages) -Référentiel <u>méthode</u> et préconisation pour la reproductibilité (10p) -synthèse pour communication interne (10p) -support de communication externe (10p)	1	10
3		Bonne compréhension et appropriation globale de la mission. Le recensement et le choix des écoquartiers n'est pas du ressort du candidat.	3,5	Approche monographique (immersion de sociologue). 4 Grilles d'entretien (élus/promoteur/aménageur/habitant). Entre 20 et 40 personnes interrogées.	2,5	3 sociologues désignés Bonne références	2	-résultats croisés des monographies -protocoles et modalité de diffusion de l'étude type -pas d'exemple	0,5	8,5

Marché Etude sur la vie quotidienne dans les écoquartiers en Bretagne

4		Approche ciblée sur l'évaluation des impacts et des effets d'un contexte urbain sur les modes de vie. <u>Etude</u> perçue comme un projet de recherche. Proposition intéressante pour un sujet de recherche mais ne répondant pas objectifs concrets attendus	2	45 entretiens par site (36 foyers et 9 acteurs) Enquête filmique. Focus <u>group</u>	3	Il est décrit l'ensemble de l'équipe <u>et</u> soit 6 personnes (ingénieur de recherche, sociologue, philosophe)	1	-document <u>word</u> -montage vidéo -document de synthèse et <u>power point</u>	1	7
5		Bonne compréhension de l'étude.	3,5	Entretien/Enquête/analyse documentaire/croisée Le candidat souhaite rencontrer et <u>co-animer</u> l'atelier régional ce qui n'a pas été envisagé.	2	1 architecte sociologue 1 chargée d'études urbanisme et aménagement. Bonnes références (forme urbaine, BIMBY, études <u>socio-urbaines</u> )	2	-rapport d'études -support communiquant ciblés (exemples fournis)	1	8,5
6		Bonne compréhension de l'étude	3,5	Entretien qualitatif téléphoniques (15 par <u>Ecoquartier</u> ) Avisite/tables rondes/focus <u>Groups</u> /elaboration d'un référentiel <u>d'évaluation</u> à même de renseigner sur la cohérence du projet d'écoquartier par rapport à ses objectifs/logique de reproductibilité	2,5	Bonne référence (programme ministériel <u>Movida</u> , membre du conseil scientifique <u>Ecoquartier</u> DGALN/DHUP/AD4 sociologue, politiste, démographe, urbaniste	2	-rapport d'études -documents de diffusion des résultats	0,5	8,5

Le système de notation permet de qualifier l'offre et de relativiser le prix / prestation proposée. Cela permet de justifier le choix d'une offre d'un montant supérieur.

## ANNEXE 2

# LE RÉFÉRENTIEL D'ÉTUDE GÉNÉRIQUE

Document issu des échanges avec le COPIL et validé par la DREAL, assistée du CEREMA.  
Il a permis de se mettre d'accord sur la commande.

### Axe 1 : Genèse du projet et processus du choix résidentiel

#### Thème 1 : Trajectoire et stratégie résidentielle

Objectif : Comprendre les logiques de choix (ou leur absence) quant au lieu de résidence et/ou d'installation

##### 1. Raisons qui ont guidées le choix résidentiel

*Quelles sont les stratégies résidentielles consécutives à l'installation dans le quartier ?  
Peut-on prioriser ces raisons et comprendre leur articulation ?*

- **Logiques de choix du logement au sein de l'EcoQuartier :**
  - Origine résidentielle
  - Logiques financières : différentiels des coûts entre l'ancien et le nouveau logement (loyers et charges)
  - Logiques personnelles : structure familiale / emploi
  - Logiques de mobilité et d'accessibilité
  - Logiques de proximité de commerces et de services
  - Image et attractivité du quartier
  
- **Modalités d'informations qui ont permis ce choix :**
  - Origine des différentes informations (acteurs communiquant et supports de l'information)
  - Perception de la pertinence et de la qualité des informations par l'habitant

#### Thème 2 : Trajectoire et stratégie résidentielle - le facteur EcoQuartier

Objectif : Comprendre les logiques de choix (ou leur absence) quant au lieu de résidence et mettre en parallèle ces stratégies résidentielles avec le niveau d'intégration et de compréhension des spécificités de cet EcoQuartier

##### **Intégration (ou non) de la dimension EcoQuartier dans la stratégie résidentielle (fin d'entretien)**

*Comment cette dimension EcoQuartier a-t-elle été connue et comprise?*

*Dans quelle mesure cette dimension a-t-elle été déterminante dans le choix résidentiel ?*

- Modalités personnelles d'information et d'association des habitants ou usagers au projet de résidence

- Préexistence de liens sociaux éco-citoyens, d'une sensibilisation aux questions environnementales, intégration dans une association, un collectif (co-construction des projets, habitat partagé, etc.).
- Modalités institutionnelles d'informations et d'association des familles ou usagers au projet de résidence (éco-citoyen)
  - Par la collectivité territoriale porteuse (citoyenne)
  - Par le promoteur, vendeur, loueur (commerciale)
- Représentations, en amont, des plus-values et limites associées à ce choix résidentiel
  - Récit sur l'imaginaire et les projections
  - Éléments déterminants et principales motivations
  - Compromis réalisés entre avantages et contraintes.

### **Thème n°3 : Genèse du projet (Aménageurs et élus)**

Objectif : Comprendre la genèse du projet, les éléments de contexte et la place des habitants dans le processus

- **Contextualisation**
  - Histoire du quartier, évolution, patrimoine
  - Commande publique
  - Spécificités, qualité et défauts du site
- **Objectifs du projet**
  - Programmation
  - Projet urbain
  - Intégration des critères EcoQuartier
  - Répartition des logements : part locataire, locataire social, privé
- **Place des citoyens dans la définition du projet**
  - Intégration ou non des citoyens à la démarche (modalités de cette intégration et concertation, forces et faiblesses du processus)
  - Promotion du quartier (sensibilisation et communication des spécificités, commercialisation, etc.)

## **Axe 2 : Le résidentiel**

### **Thème 1 : Le logement**

- **L'agencement du logement**

Objectif : Comprendre le vécu et les usages du logement par leurs habitants et usagers

*Comment sont perçues et appropriées les agencements intérieurs et extérieurs du logement?*

- L'agencement intérieur du logement et son adaptation aux besoins et usages
  - Surface
  - Agencement des pièces
  - Rangements

- L'agencement extérieur du logement et son adaptation aux besoins et usages
  - Jardin, terrasse et balcon.
  - Parking voiture et vélo, box, annexes
- Intimité du logement
  - Vis-à-vis
  - Vue du logement
  - Insonorisation
  - Façade et espaces devant / derrière
  - Les abords du logement et les espaces de transition entre le logement et l'espace public
- Souhaits et possibilité de transformation du logement
- Adaptation du logement pour les personnes dépendantes (approches sur le vieillissement et sur les personnes handicapées)

- **Le confort du logement et ses qualités énergétiques et économes**

Objectif : Comprendre la façon dont le logement influe sur le confort, les consommations d'eau et d'énergie et la gestion des déchets.

*Les équipements sont-ils adaptés et bien appropriés, vecteurs d'une plus-value en termes de confort ?*

- Confort sensoriel
  - Atmosphérique (chauffage, ventilation, isolation)
  - Tactile (matériaux du sol, des murs, des ouvertures)
- Confort d'usage et d'entretien
  - Utilisation des équipements (réglage du chauffage, de la ventilation)
  - Entretien (chauffage, ventilation, surfaces spécifiques et écologiques)

*Les équipements et règlements caractéristiques d'un logement en EcoQuartier sont-ils adaptés et bien appropriés, vecteurs d'une plus-value en termes d'économie d'énergie et d'eau ?*

- Niveau d'information, en amont, sur la performance énergétique du logement et les règles d'usage (tri des déchets, économie d'eau et d'énergies)
- Niveau d'acceptation des règles de l'EcoQuartier (charte, règlement de copropriété, règles d'urbanisme, etc.)
- Habitudes et évolutions des pratiques en termes d'économie d'énergie
- Influence sur les factures

## **Thème 2 : Environnement et naturalité**

Objectif : Comprendre la façon dont cette « nature urbaine » est perçue et appropriée

- **Perception de la naturalité environnante**

- Caractérisation de la nature du quartier
  - Proportion minéralité / naturalité
  - Dimension écologique : végétation spontanée et locale, respect des écosystèmes, de la biodiversité

- Dimension esthétique : recherche d'une nature champêtre, « naturelle » / d'une nature horticole, « ordonnée ».
- Perception, compréhension et acceptation de la gestion environnementale
  - Degrés d'acceptation des partis-pris horticoles (gestion différenciée des espaces)
  - Présence et identification d'une trame verte et bleue, d'un corridor écologique
  - Degré d'acceptation de la flore spontanée et de la faune
  - Perception et sentiment quant au rôle et aux actions de la commune pour l'entretien des espaces verts
- **Les espaces verts aménagés, accessibles et utilisables**
  - Pratiques et usages des espaces verts
    - Fréquence d'usages
    - Types d'usages (convivialité ; jeux ; repos, détente, flânerie ; activité sportive, etc.)
  - Impossibilités d'usages identifiées ?
  - Niveau de compréhension et d'acceptation de la gestion différenciée de ces espaces
  - Usages et entretien des espaces verts privatifs (jardins familiaux, cours, plantes sur balcon, etc.)

### **Thème 3 : les formes urbaines**

Objectif : Comprendre la façon dont les partis-pris urbains et architecturaux sont compris et acceptés

- **Cohérence et intégration paysagères**

*Quelle perception ont les usagers et les habitants sur la cohérence architecturale du quartier ?*

- Matériaux et couleurs
- Formes du bâti
- Intégration paysagère
- Liens avec l'identité du quartier et le patrimoine
- Beauté

- **La configuration des aménagements et leur praticité**

*Comment l'urbanisme du quartier est-il perçu et compris du point de vue de ses aménagements ?*

- Densité et proximité
- Hauteur des bâtiments
- Diversité des formes urbaines (paquets, harmonie d'ensemble, etc.)
- Lisibilité urbaine (spécificités par rapport au reste de la ville, éléments caractéristiques, etc.)
- Répartition maisons individuelles / immeubles
- Standardisation et/ou différenciation de son bien immobilier
- Connexion avec les espaces extérieurs

## Axe 3 : La fonctionnalité

### Thème 1 : l'offre de proximité

Objectif : Déterminer la présence et les usages et l'offre de proximité que l'on peut attendre d'un tel quartier, en rapport avec ses connexions (îlots, centralités, etc.) et sa localisation (rural, urbain, périurbain).

- **Commerces et services marchands**

*Dans quelle mesure l'offre de commerces et de services marchands proposée est-elle satisfaisante au regard des besoins et attentes des habitants et usagers ?*

- Carte mentale des pratiques habituelles de consommation
- Présence de commerces et de services de proximité (santé, poste, etc.) diversifiés et complémentaires
- Nature de ces commerces (proximité, grande surface, etc.)
- Fréquence d'usages de ces commerces
- Génération de nouvelles habitudes de consommations de proximité ?
- Offres et usages de consommation « durable » (produits bio, artisanats, AMAP, etc.) ?

- **Équipements et services non marchands**

*Dans quelle mesure l'offre d'équipements et de services non marchands proposée est-elle satisfaisante au regard des besoins et attentes des habitants ?*

- Présence de services culturels et associatifs diversifiés et complémentaires
- Présence et usages de services culturels et associatifs innovants (gestion partagée, association de quartier, crèche associative, logements intergénérationnels, etc.) ?
- Présence et usages des services publics de proximité (police, etc.)

### Thème 2 : Les mobilités

Objectif : Déterminer la perception et l'appropriation de l'offre de mobilité présente sur le quartier, et ce au regard de sa localisation (rural, urbain, périurbain) et ses connexions (îlots, centralités, etc.)

- **Modes de déplacements proposés / services**

*Quelles sont les plus-values et les limites associées à l'offre de mobilité proposée ? De quelle manière cette offre est-elle comprise et appropriée ?*

- Desserte en transports en commun (répartition des arrêts, accessibilité, cadencement, etc.)
- Aménagements pour les modes doux (fluidité, facilité, cohérence, sécurité, etc.)
- Services liés aux déplacements durables (covoiturage, parkings relais, VéloStar, Pédibus, etc.)
- Aménagements « durables » (réduction du stationnement, zones semi-piétonnes, vitesse apaisée, etc.)

- **Articulation et cohérence de l'offre de mobilité**

*L'ensemble des services et des aménagements liés aux mobilités permettent-ils la multimodalité et l'intermodalité des pratiques de déplacement?*

- Praticité, articulation, sécurité et cohérence des différentes formes de mobilité proposées
- Accessibilité (seniors, PMR, poussettes, achats divers, etc.) ?
- Pôles de centralité (proximité, accessibilité) ?
- Changement des habitudes et appropriation de nouveaux modes de déplacements plus durables

## **Axe 4 : les relations sociales**

### **Thème 1 : Qualité du lien social et mixités**

Objectif : Appréhender la qualité et la diversité des liens sociaux tissés sur le quartier

- **Définition des échelles de sociabilité et typologie des relations sociales**  
(à croiser en fonction du statut familial, de l'âge et de l'ancienneté dans le quartier)

*Quels sont les différents degrés de sociabilité que les habitants et usagers tissent au sein de leur quartier ?*

- Absence de lien et repli sur la sphère privée
- Cordialité, relations de politesse
- Amicalité
- Entraide (intergénérationnelle, de voisinage, familiale, etc.)
- Entre-soi constructif et projets communs

- **Mixité sociale et intergénérationnelle**

*Comment les habitants et usagers perçoivent-ils la mixité sociale et intergénérationnelle du quartier ?*

- Caractérisation des profils des autres habitants
- Création de relations sociales élargies ou homogénéisation sociale, culturelle et générationnelle

### **Thème 2 : L'ambiance et les espaces relationnels**

Objectif : Appréhender le « climat relationnel », la vie sociale au sein du quartier

*Comment qualifier l'ambiance et le climat relationnel au sein du quartier?*

- Caractérisation de l'ambiance générale
- Dynamisme du quartier (animation, évènements fédérateurs, associations, terrasses, etc.)
- Modalité d'appropriation des espaces extérieurs et partagés
- Usages contraints, limités
- Conflits d'usages et/ou relationnels (partage des espaces enfants/ ados/ seniors, etc.)
- Sentiment d'insécurité, incivilité, déviance

## Axe 5 - Image et appartenance

### Thème 1 : Sentiment d'appartenance

Objectif : Dégager les échelles de territorialisation des appartenances, et porter la focale sur le lien « quartier-commune »

*Quel est le sentiment d'appartenance des habitants au quartier de résidence, son évolution, les aspects sur lesquels il se fonde ou non, la façon dont il se compose avec d'autres échelles territoriales, notamment communale?*

- **Sentiment d'appartenance**
  - Échelle d'appartenance revendiquée (quartier, commune, Ville, département, etc.)
  - Focus sur les caractéristiques de l'appartenance à l'échelle locale et communale
  - Facteurs qui fondent ou non cette appartenance
  - Multi-territorialisation des appartenances ?
  
- **Le quartier/ la commune : appartenances et liens**
  - Fréquences des déplacements au sein de la commune
  - Intégration et participation aux activités de la commune
  - Usages des services de la commune
  - Images et représentations de la commune
  - Passerelles et connexions entre les deux échelles
  - Attractivité du quartier pour les autres habitants de la commune

### Thème 2 : Image, attractivité, satisfaction résidentielle

Objectif : Appréhender l'image que les habitants et les usagers ont du quartier afin de comprendre ce qui fonde ou non son attractivité.

*Quels sont, pour résumer, les éléments qui fondent ou non la satisfaction résidentielle au sein de ce quartier et les éléments qui participent ou non à son attractivité?*

- Facteurs sur lesquels se fondent l'attractivité du quartier
- Facteurs qui contribuent à une image plus négative du quartier
- Focus sur la façon dont la dimension « éco » du quartier fonde ou non son attractivité
- Façon dont le quartier contribue ou non à l'image de la ville et à son rayonnement
- Propositions pour améliorer la qualité de vie au sein du quartier
- Bilan du projet résidentiel (différent de la satisfaction propre au logement ou au quartier, logique de processus) et projections résidentielles futures

## ANNEXE 3

### LE GUIDE D'ENTRETIEN DES ELUS ET AMENAGEURS

Au-delà de la description générale du site, l'enjeu des entretiens avec les aménageurs et de la visite est de faire exprimer de manière concrète et de visu les intentions d'aménagements centrées sur les usages, les modes de vie et les relations sociales.

Pour aider à l'organisation de la rencontre et de la visite du site par le prestataire, il est intéressant de préparer un fond de dossier sur la base de la fiche LOAD par exemple.

Ces entretiens porteront notamment sur :

- La genèse de l'EcoQuartier
- Les objectifs de l'EcoQuartier, en particulier sous l'angle des usages et des modes de vie
- Les difficultés et réticences rencontrées
- Les réussites de l'EcoQuartier
- L'impact de l'EcoQuartier sur l'image et le fonctionnement de la ville
- Le peuplement, l'animation et la vie sociale dans l'EcoQuartier
- Le retour des habitants, employeurs et commerçants sur l'EcoQuartier, en positif et en négatif, ainsi que les besoins et attentes exprimées aujourd'hui.

#### PARTIE 1 : L'ESPACE INITIAL

##### **1 - Quelle était la configuration initiale du quartier (si réhabilitation) / de l'espace (si construction) avant les opérations d'aménagements ?**

- Approches en termes de points forts / points faibles :
  - Urbanisme et espaces publics,
  - Architecture, bâti et nature,
  - Populations et types de logements,
  - Offres de services et mobilités,
  - Intégration au cœur d'autres espaces.
- Histoire du quartier et son évolution
  - Patrimoine et histoire,
  - Evolution de la structure sociale,
  - Evolution de l'urbanisme.

#### PARTIE 2 : LE PROJET

##### **2 - Quelle était la commande publique concernant l'EcoQuartier (le projet politique) ?**

- De quelle nature était l'opération d'aménagement / le projet urbain (construction, requalification etc.) ?
- A quels besoins, ou manques, cela répondait sur la commune ?
  - Besoin de logements accru,
  - Nécessité de rénover un quartier vétuste,
  - Attentes spécifiques des riverains,
  - Autres.

- Par quel(s) argument(s) a été influencé le projet final ?
  - L'image et/ou l'attractivité,
  - La nécessité de répondre à un besoin de logement,
  - Une demande des riverains,
  - Un engagement politique antérieur (programme électoral, etc.),
  - Autres.

### 3 - Quelle était la programmation des aménageurs (le projet d'aménagement) ?

- Quelle articulation avec la commande publique ?
  - Décalages au projet initial,
  - Impossibilités,
  - Compromis,
  - Propositions de l'aménageur,
  - Autres.
- Structure du parc de logement (locatif, locatif social, etc.).

### 4 - Le projet a-t-il été inspiré par d'autres EcoQuartiers ?

- Si oui, lesquels ? Si non, a-t-on retenu des inspirations et/ou des bonnes pratiques d'un autre projet d'aménagement ?
- Le projet final (politique et programmatique) intègre-t-il bien les critères d'un EcoQuartier ? Pourquoi ?

### 5 - Quels acteurs ont participé à l'élaboration du projet ?

- Quelle place avaient-ils ?
  - Poids dans la décision,
  - Moments et durée de la collaboration.
- Comment qualifieriez-vous les relations entre les différents acteurs ?
- Pensez-vous que des acteurs n'étaient pas assez impliqués, oubliés dans l'élaboration et pourquoi ?

### 6 - Quelles étaient les relations aux futurs habitants et aux usagers (participation et sensibilisation) ?

- Modalités et niveau d'intégration et de participation pour l'élaboration du projet, limites de la participation (*si non traité par la question précédente*).
- Quelle stratégie de commercialisation a été adoptée (*en lien avec la stratégie résidentielle des habitants*) ?
  - Quels acteurs pour la commercialisation ?
  - Quelles décisions ont structurées ces choix ?
  - Quel regard sur cette stratégie aujourd'hui (difficultés, atteintes des objectifs ou non, etc.) ?
- Modalités de sensibilisation des usagers (présents et futurs) sur les spécificités « EcoQuartier ».

## **7 - Comment avez-vous géré la phase travaux pour le confort des habitants et des usagers ?**

- Informations aux usagers
- Gestion des plaintes et des désagréments
- Durée totale des travaux
- Adaptation et changements du projet pendant la phase travaux (demandes des riverains, des élus, des techniciens)

## **8 - Points forts et points faibles du projet, difficultés d'élaboration et limites.**

### **PARTIE 3 : LES INTENTIONS D'AMÉNAGEMENTS AU CONCRET**

## **9 - Comment avez-vous imaginé et conçu les logements et leurs annexes (ou locaux commerciaux) ?**

- Agencement intérieur
  - Surface,
  - Agencement,
  - Rangements,
  - Matériaux (notamment écologiques),
  - Equipements (ventilation, chauffage, etc.)
- Dans quelle mesure les logements ont-ils été conçus pour être intime et agréable ?
  - Insonorisation
  - Vis-à-vis
  - Vue du logement
  - Les abords du logement / espaces de transition entre le logement et l'espace public
  - Matériaux et équipements (rambardes, volets, etc.)
  - Façade et espaces devant / derrière
- Agencement extérieur
  - Jardin, terrasse et balcon
  - Parking voiture et vélo, box, annexes
- Modifications possibles du logement ?
- Adaptation du logement aux personnes dépendantes (personnes âgées et personnes handicapées) ?
- Limites et pistes d'amélioration ?

## **10 – En termes de confort pour l'habitant, comment avez-vous pensé et adapté le choix des matériaux et des équipements du logement, afin qu'ils soient agréables, faciles d'entretien et d'utilisation ?**

- Confort sensoriel
  - Atmosphérique (chauffage, ventilation, isolation)
  - Tactile (matériaux du sol, des murs, des ouvertures)
- Confort d'usage et d'entretien
  - Utilisation des équipements (réglage du chauffage, de la ventilation)
  - Entretien (chauffage, ventilation, surfaces spécifiques et écologiques)
- Limites et pistes d'amélioration

### **11 - Comment avez-vous envisagé la sensibilisation de l'habitant sur les règles d'entretien et d'usages des équipements et des matériaux du logement (pour l'appropriation) ?**

- Existence de règlements spécifiques ?
  - Chartes
  - Règlement de copropriété
  - Règles d'urbanismes
  - Autres
- Modalités d'informations des usagers sur les règles et les performances du logement.
- Limites et pistes d'amélioration sur cette sensibilisation

### **12 - Comment avez-vous pensé l'aménagement des espaces extérieurs, des espaces publics du quartier ?**

- Configuration des aménagements
  - densité, hauteur des bâtiments, esthétisme recherché, matériaux et couleurs, lien avec le patrimoine et l'histoire, etc.
  - cohérence architecturale (intégration paysagère, formes urbaines, proportion minéral / végétal)
  - répartition maisons individuelles / immeubles
  - standardisation ou différenciation des éléments bâtis (notamment des logements)
  - connexions avec les espaces extérieurs au quartier
- Place de la nature et entretien des espaces naturels
  - Nature sauvage et/ou horticole. Localisation de ces espaces.
  - Présence de trames vertes et bleues, de corridors écologiques
- Activités de la collectivité pour l'entretien des espaces verts et des espaces publics
- Usages envisagés (et leurs limites) dans ces espaces extérieurs (places, parcs, etc.) et accessibilité de ces espaces
- Localisation et cohérence des espaces relationnels et partagés
- Niveau d'engagement et propositions des habitants (force de proposition, consensus, négociation, etc.)
- Modalités de sensibilisation des habitants à ces partis-pris et aux usages et règlements pour l'entretien des espaces (espaces verts privés compris)
- Limites et pistes d'amélioration

### **13 - Quels leviers avez-vous mis en œuvre pour favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle (au cœur d'un espace relationnel apaisé) ?**

- Décalage entre structure sociale envisagée (intentionnalité) et structure sociale réelle (actuelle)
- Incivilité, déviance, sentiment d'insécurité
- Dynamisme du quartier

### **14 - Comment avez-vous pensé la structure des commerces, des services de proximité et des équipements du quartier ?**

- Structure commerciale et typologie des commerces et services (en lien avec la visite du site)

- Leviers et moyens imaginés pour faciliter / inciter à l'implantation de commerces et services marchands
- Présence et implantation (incitation ou action directe) de services de proximité publics ou privés (poste, santé, police, etc.) et des équipements publics
- Caractérisation de l'offre non marchande du quartier
  - Associations
  - Modes de garde et écoles
- Présence d'offres « durables »
  - AMAP
  - Gestion partagée
- Sensibilisation / participation citoyenne
- Limites et pistes d'amélioration

**15 - Quelle a été votre approche et vos objectifs en termes de mobilités des usagers et des habitants ?**

- Services de transports
  - Transports en commun
  - Modes doux
  - Services durables (vélo, autopartage, etc.)
  - Aménagements urbains durables (zones semi-piétonnes, etc.)
- Cohérence globale et liens avec l'extérieur, intermodalité et multimodalité
- Accessibilité et sécurité
- Sensibilisation / participation citoyenne
- Limites et pistes d'amélioration

**16 - En termes d'image et d'attractivité, comment avez-vous promu l'EcoQuartier ?**

- Inscription dans la vie communale et impact urbain (connexions entre les deux ensembles)
- Communication et marketing pour les non-résidents
- Stratégie envisagée pour développer le sentiment d'appartenance (patrimoine artistique particulier, etc.)
- Evolution de l'attractivité et de l'image du quartier depuis sa création
- Sensibilisation / participation citoyenne
- Limites et pistes d'amélioration

**17 – Si vous pouviez revenir dans le passé, auriez-vous le même projet pour le quartier ? Pourquoi ?**

- Limites et difficultés au cours de l'élaboration du projet
- Limites et difficultés au cours des travaux
- Apprentissages pour l'avenir et préconisations

## ANNEXE 4

# LE REFERENTIEL D'ETUDE GENERIQUE APPLIQUE A LA NICHE AUX OISEAUX (extraits, les compléments sont en bleu)

Ces compléments peuvent être faits à la suite de la visite sur site par le prestataire. Ils peuvent aussi être faits par la collectivité ou par l'aménageur ce qui renforce leur implication dans cette étude.

 <h3>Thème 2 : Environnement et naturalité</h3> <p>Objectif : Comprendre la façon dont cette « nature urbaine » est perçue et appropriée</p> <h4>1. Perception de la naturalité environnante</h4> <ul style="list-style-type: none"><li>□ Comment est décrite et caractérisée la nature du quartier ?<ul style="list-style-type: none"><li>→ Proportion minéralité / naturalité</li><li>→ Dimension écologique : végétation spontanée et locale, respect des écosystèmes, de la biodiversité à travers une gestion différenciée de niveau 5 et une flore endogène et rustique.</li><li>→ Dimension esthétique : Une approche champêtre par la conservation de la trame bocagère et l'utilisation de clôtures types « clôtures à moutons »</li></ul></li><li>□ Les espaces naturels et leur gestion environnementale sont-ils perçus, compris et acceptés par les habitants et usagers ?<ul style="list-style-type: none"><li>→ Degrés d'acceptation des parti-pris horticoles (gestion différenciée des espaces)</li><li>→ Présence et identification des deux trames vertes, la première au centre de l'EcoQuartier, la seconde sur un de ses abords avec une coulée verte)</li><li>→ Degré d'acceptation de la flore spontanée et de la faune</li><li>→ Perception et sentiment quant au rôle et aux actions de la commune pour l'entretien des espaces verts (entretien minimum avec la gestion différenciée niveau 5)</li></ul></li></ul>	<p>Axe 2 : le résidentiel</p> <p>- Entretiens habitants - Entretiens usagers</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Entretiens aménageurs - 1. Intention des aménageurs quant à la présence et à la gestion de la naturalité du site.  2. Intention des aménageurs quant aux pratiques et usages des espaces verts.</p></div> <p>12_</p>
--	--



## Thème 2 : Environnement et naturalité

Axe 2 :  
le résidentiel

Objectif : Comprendre la façon dont cette « nature urbaine » est perçue et appropriée

### 3. Perception de la gestion des eaux pluviales

- *Comment est caractérisée et appropriée la gestion des eaux pluviales du quartier ?*
  - Acceptabilité des règles de construction pour les gouttières et l'écoulement aérien
  - Avis sur la mise en place de cuves de rétention pour chaque logements / immeuble (malgré les coûts d'entretien)
  - Acceptabilité, esthétique et praticité des aménagements destinés à l'infiltration (pavés joints gazon.)
  
- *Comment sont perçues les noues et les bassins de rétention ?*
  - Esthétique de ces espaces de rétentions et d'infiltration des eaux
  - Dangerosité de ces espaces aquatiques non clôturés (pour les bassins de rétention)
  - Nuisances potentielles liées à ces espaces d'infiltration (animaux, odeurs, etc.)

- Entretiens habitants

- Entretiens usagers

Entretiens aménageurs -  
1. Intention des aménageurs quant à la présence et à la gestion de la naturalité du site.  
  
2. Intention des aménageurs quant aux pratiques et usages des espaces verts.

14\_



## Thème 2 : L'ambiance et les espaces relationnels

Axe 4 : Les  
relations sociales

Objectif : Appréhender le « climat relationnel », la vie sociale au sein du quartier

- *Comment qualifier l'ambiance et le climat relationnel au sein du quartier ?*
  - Caractérisation de l'ambiance générale
  - Dynamisme du quartier (animation, événements fédérateurs, associations, terrasses, etc.),
  - Modalité d'appropriation des espaces extérieurs et partagés
  - Usages contraints, limités
  - Conflits d'usages et/ou relationnels (partage des espaces enfants/ ados/ seniors, etc.)
  - Sentiment d'insécurité, incivilité, déviance
  - Relations avec les entreprises de travaux (perception de leur comportement et des gênes occasionnées, en lien avec la charte de chantier propre)

- Entretiens habitants

- Entretiens usagers

Entretiens aménageurs -  
1. Intentions des aménageurs quant à l'aménagement des espaces relationnels et partagés  
  
2. Intentions des aménageurs quant aux accès et limites d'usages de ces espaces.

22\_

## ANNEXE 5

### LE GUIDE D'ENTRETIEN HABITANTS/USAGERS

Les stratégies résidentielles s'inscrivent le plus souvent dans un projet familial (pour les personnes vivant en couple ou ayant des enfants), nous privilégierons une approche se donnant comme objectif d'interroger tous les membres du ménage (couple et enfants, en fonction des configurations familiales).

#### AXE PRÉPARATOIRE : PRÉSENTATION DU MÉNAGE

Cette partie aura pour objectif d'avoir une bonne connaissance du profil sociologique des ménages interviewés (âge, composition et structure d'activité du ménage, nombre et âge des enfants, emploi et zone d'emploi, voiture, vélo, statut d'habitation...)

##### A renseigner sans questions particulières :

- sexe,
- nombre de personnes présentes pour l'entretien (totalité du ménage ou non),

Quel âge avez-vous ?

Quelle est votre situation familiale et professionnelle (pour les deux personnes du ménage s'ils sont deux) ? Où travaillez-vous ?

Avez-vous des enfants (qui habitent ici) ? Si oui, combien sont-ils ? Quel âge ont-ils ?

Possédez-vous une ou plusieurs voiture(s) ? Des vélos ?

Depuis quand habitez-vous dans le quartier ?

Etes-vous propriétaire ou locataire ? Si locataire, d'un logement social ?

Combien gagne le ménage, en moyenne, par mois ? (Dont aides sociales, etc.)

#### AXE 1 : LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

##### 1. Avant de venir habiter à [...] où viviez-vous ?

- Pouvez-vous me décrire en quelques mots ce quartier ou cette commune ? Ses principales qualités et ses principaux défauts ?
- Votre ancien logement, comment était-il, pouvez-vous me le décrire rapidement ? Quels étaient ses principaux défauts et qualités ?

##### 2. Pourquoi avez-vous fait le choix de partir de ce logement, de ce quartier ou de cette commune ?

- Une fois la décision prise de déménager, quel type de logement et de quartier recherchiez-vous en priorité ?
- Quels étaient les critères importants pour vous, ceux sur lesquels vous n'aviez pas envie de transiger ?

##### 3. Comment s'est déroulée votre recherche d'un nouveau logement ?

- Combien de logements et de quartiers avez-vous visité ? Qu'est-ce que vous en avez pensé ? En quoi ils correspondaient ou ne correspondaient pas à ce que vous recherchiez ?

##### 4. Pour quelles raisons êtes-vous venu habiter dans ce logement ?

- pour sa localisation ?
  - pour le logement (sa configuration intérieure et extérieure, son emplacement, les services alentours proposés comme les transports en commun, les commerces, la présence de la nature, le dynamisme) ?
  - pour des raisons financières, lesquelles ?
  - pour des raisons personnelles (emploi, famille, pour les enfants) ?
  - Pour le quartier et son image ?
- Pouvez-vous classer ces raisons par ordre d'importance ?

**5. Quelles étaient vos premières impressions lors de votre découverte du logement (avantages, inconvénients, etc.) ?**

- Qui vous a présenté le logement ? (promoteur, agence, connaissance personnelle, association), grâce à quel support (oral, une brochure, etc.) et comment vous l'a-t-il décrit ?
- Comment s'est passée la découverte / la visite (ce qui vous a marqué, étonné) ? Qu'est-ce qui vous a le plus séduit ? Qu'est-ce qui au contraire vous inquiétait ou interrogeait ? Quels sont les aspects qui vous ont finalement convaincus ?
- Qu'est-ce que ce quartier offrait de plus par rapport aux autres quartiers que vous avez visités (équipements, nature, qualité du logement, qualité de l'espace public, etc.) ?

**6. Combien vous coûte votre logement tous les mois ?**

- Loyer (dont APL), remboursement de prêt pour un achat, coût total si achat
  - Factures énergétiques d'eau, électricité, de chauffage, etc.
- Quelles différences par rapport à votre ancien logement ?

**AXE 2 : LE RÉSIDENTIEL**

**THÈME 1 : LE LOGEMENT**

**Dimension 1 : l'agencement du logement**

**7. En ce qui concerne votre logement (centré sur l'espace intérieur), quels sont les points forts et les points faibles que vous identifiez ?**

- sur la taille totale du logement,
  - l'agencement des pièces, leur taille et leur nombre, leur fonction
  - les rangements (nombre, praticité et taille)
  - l'accès au logement si vous habitez dans un immeuble (escaliers, ascenseurs, etc.)
- Que faudrait-il améliorer ?

**8. Quels sont les points forts et les points faibles de votre jardin (attendant ou séparé du logement) / terrasse / balcon**

- Existence et accès, taille, exposition, praticité, intimité, usages / le rangement, quels éléments stockés, etc. Y stockez-vous des choses qui sont à la vue de tout le monde ? Avez-vous installé des choses pour cacher vos objets stockés ?
- La plupart du temps, qu'y faites-vous ?
- Comment entretenez-vous ces espaces ? (Désherbage, engrais, types de plantations, nettoyage, etc.)
- Que faudrait-il améliorer ?

**9. Quels sont les points forts et les points faibles de votre parking (voiture ou vélo) / box / cave ?**

- Existence et accès, taille, exposition, praticité, intimité, usages / le rangement, quels éléments stockés, etc.
- Que faudrait-il améliorer ?

**10. Avez-vous la possibilité de modifier votre logement ?**

- Si non, pourquoi ? Est-ce gênant pour vous ?
- Si oui, souhaiteriez-vous modifier votre logement ? Sur quels aspects ?

**11. Votre logement préserve-t-il votre intimité et votre confort ?**

- Bien insonorisé ?
- Présence de vis-à-vis ? Est-ce gênant ? Pourquoi ?
- Diriez-vous que vous avez une vue agréable, (sur la nature, dégagée, etc.) ?
- La taille et la nature des ouvertures (fenêtres) vous correspondent-elles ? Avez-vous assez de luminosité ?
- L'orientation de votre façade, de votre balcon ou de votre terrasse est-elle bonne (donnant sur la rue ou sur le jardin, etc.) ? Est-ce gênant pour vous ?
- Possédez-vous un jardin, une cour en rez-de-chaussée? Qu'y faites-vous ? L'exposition sur la rue est-elle un problème pour l'usage que vous en faites ? (pour les parents) Y laissez-vous jouer vos enfants en toute tranquillité ?

- Pistes d'amélioration ?

(Lorsqu'une personne en situation de dépendance habite dans le logement : Personnes âgées et/ou handicapées)

**12. Le logement est-il adapté au quotidien pour vous / pour la personne en situation de dépendance ?**

- Accès au logement, facilité pour se déplacer et accéder aux équipements,
- Aménagement intérieur pratique et adapté (rangements, salle de bain, cuisine, interrupteurs, etc.)
- Facilité d'entretien du logement (si personne seule)
- Confort quotidien de la personne (ressentie) ?

- Limites et pistes d'amélioration ?

**Dimension 2 : le confort du logement, ses qualités énergétiques et économes**

**13. Du point de vue de l'isolation de votre logement, êtes-vous satisfait ?**

- De la ventilation, VMC (ex. présence de moisissures ?)
- Du mode de chauffage,
- De l'isolation (matériaux isolants des sols, des murs, etc.)

- Oui, non, pourquoi, pistes d'amélioration ?

**14. Connaissez-vous des difficultés quant à l'utilisation de ces équipements ?**

- L'utilisation et l'entretien de la ventilation sont-ils faciles ? Si non pourquoi ?
- L'utilisation et l'entretien du chauffage sont-ils faciles ? oui, non pourquoi ?
- L'entretien des matériaux isolants est-il facile ? oui, non pourquoi ?

- Est-ce mieux que dans votre ancien logement ? Sur quels aspects et pourquoi ?
- Limites et pistes d'amélioration ?

**15. Avez-vous constaté une diminution de vos factures énergétiques ?**

- Est-ce lié aux caractéristiques propres du logement (isolation plus efficace qu'avant, etc.) ?
- Est-ce (aussi ou uniquement) grâce à vos usages plus respectueux de l'environnement, plus économes ?

**16. Avez-vous reçu des indications et/ou des prescriptions quant à une utilisation particulière de votre logement ?**

- Si oui, par qui ? comment ? sous quelle forme (livret, d'accueil, règlement intérieur, etc.)

**17. Ces indications concernaient-elles les aspects suivants :**

- L'entretien et l'utilisation du chauffage, de la ventilation, du sol et des surfaces diverses ?
- Les performances énergétiques du logement et l'économie d'énergie ?
- La consommation de l'eau et le tri des déchets ?
  
- Ces indications et conseils vous semblent-ils adaptés, faciles à mettre en œuvre ? Si non, pourquoi ?
- Suivez-vous l'ensemble de ces indications ? Pourquoi ?
- Vos pratiques ont-elles évoluées, sur les points précédents, depuis votre arrivée dans ce logement et grâce à ces indications? Pourquoi ?
- Limites et pistes d'amélioration ?

## **THÈME 2 : ENVIRONNEMENT ET NATURALITE**

### **Dimension 1 : perception de la naturalité environnante**

**18. De façon générale, que pensez-vous de la présence de la nature dans votre quartier ?**

- Est-elle suffisamment présente ? trop présente ?

**19. Comment la décririez-vous ?**

- Qu'est-ce qui la caractérise en particulier ? Vous fait-elle penser à des paysages en particulier ?
- Pouvez-vous me citer le nom de quelques espèces qui caractérisent la nature présente sur le quartier ?

**20. Que pensez-vous de l'entretien des espaces naturels sur le quartier ?**

- Points forts et points faibles ? Pourquoi ?
- Etes-vous invité à participer à cet entretien de la voirie et des espaces publics ? Le faites-vous ? Pourquoi ?

**21. Selon vous, la nature du quartier est-elle suffisamment préservée ?**

- Savez-vous s'il existe des modes de préservations spécifiques de sa faune et de sa flore ? S'il y a des milieux protégés ?

**22. Votre regard sur la nature et son entretien a-t-il changé depuis votre arrivée dans le quartier ?**

### **Dimension 2 : Les espaces verts aménagés, accessibles et utilisables**

**23. Que faites-vous dans les espaces verts du quartier ?**

- Quels espaces fréquentez-vous ?
- Pour y faire quoi ?
- A quelle fréquence ?

**24. Pouvez faire ce que vous voulez dans ces espaces verts ? Pourquoi ?**

**25. Limites et pistes d'amélioration ?**

**THEME N°3 : LES FORMES URBAINES**

**Dimension 1 : cohérence et intégration paysagère**

**26. Que pensez-vous de l'architecture de votre quartier (les couleurs, les formes, les hauteurs, etc.) ?**

- Comment la qualifieriez-vous ? Quels sont les 1ers mots qui vous viennent à l'esprit ?
- Trouvez-vous votre quartier beau, esthétique ? oui, non, pourquoi ?
- Le quartier dans son ensemble vous paraît-il harmonieux ?

**Dimension 2 : la configuration des aménagements et leur praticité**

**27. L'aménagement du quartier vous convient-il ?**

- Les liens entre les différentes parties du quartier sont-ils bien pensés (cheminement, accès, liaison) ?
- Les espaces publics sont-ils facilement accessibles et bien répartis ?
- Que pensez-vous de la hauteur des bâtiments, de leur proximité ? y a-t-il suffisamment d'aération, d'espaces entre eux ?

**AXE N°3 : LA FONCTIONNALITÉ**

**THÈME 1 : L'OFFRE DE PROXIMITÉ**

**Dimension 1 : les commerces et services marchands**

**28. Quelles sont vos habitudes d'achat ?**

- Où faites-vous des achats et à quelle fréquence ?
- Pourquoi de tels choix de consommation ?
- Les commerces et services au sein du quartier, sont-ils diversifiés et complémentaires ? Certains sont-ils spécifiques au développement durable (ex : AMAP) ?
- Fréquentez-vous ses commerces et services, à quelle fréquence et pour quelles raisons ?
- Habiter dans ce quartier a-t-il changé vos habitudes de consommation ? Pourquoi ?
- Les services du quartier sont-ils adaptés à vos besoins ?

**29. Limites et pistes d'améliorations ?**

**Dimension 2 : les équipements et services non marchands**

**30. Avez-vous connaissance de l'existence de certains services culturels et associatifs au sein du quartier ? si oui, quels sont-ils ?**

- Comment avez-vous appris leur existence ?
- Fréquentez-vous ces services ? A quelle fréquence, depuis quand et pourquoi ?
- Auriez-vous fréquenté ces associations ou utilisé ces services avant d'arriver dans ce quartier ? Pourquoi ?

**31. Avez-vous identifié des services ou des démarches associatives et citoyennes spécifiques dans le quartier ?**

- Gestions d'espaces et d'équipements partagées (local, espace vert ou jardin, etc.)
  - Jardins collectifs
  - Habitat collectif
  - Association de vie de quartier
  - Crèche associative
- 
- Si oui, comment avez-vous appris leur existence ?
  - Fréquentez-vous ces services ? A quelle fréquence, depuis quand et pourquoi ?
  - Auriez-vous fréquenté ces associations ou utilisé ces services avant d'arriver dans ce quartier ? Etaient-ils présents ?
  - Si ces services n'existent pas, souhaiteriez-vous qu'ils soient mis en place sur le quartier ? Pour quelles raisons ?

**32. Le quartier possède-t-il des services publics de proximité ?**

- Police
  - Poste
  - Services de santé
  - Autres
- 
- Fréquentez-vous ces services ? A quelle fréquence ?

**33. Limites et pistes d'améliorations ?**

## **THÈME 2 : LES MOBILITES**

### **Dimension 1 : modes de déplacements proposés / services**

**34. Comment effectuez-vous vos trajets quotidiens (pour aller au travail, pour faire des courses, etc.) ?**

- En transports en commun
- En vélo et/ou à pied
- En voiture

**35. La desserte en transports en commun vous semble-t-elle satisfaisante ?**

- Emplacement des arrêts
  - Nombre de lignes
  - Fréquence de passage
  - Accessibilité
- 
- Prenez-vous davantage les transports en commun depuis votre arrivé dans le quartier ? Pourquoi ?

**36. Avez-vous identifié des services pour certains déplacements ?**

- Aire de covoiturage,
  - Bornes vélo en accès libre,
  - Pédibus,
  - Parkings relais,
  - Autres.
- Utilisez-vous ces services ? Pourquoi ? Depuis quand ? A quelle fréquence ?
  - Etes-vous à l'initiative (collective ou personnelle) de certains de ces services ?

## Dimension 2 : aménagements spécifiques

### 37. Que pensez-vous des aménagements pour les piétons et les cyclistes ?

- Localisation
- Cohérence entre eux et liaisons, fluidité et praticité
- Sécurité (éclairage, protections et croisements avec les autres modes, etc.)
- Utilisez-vous ces cheminements et/ou pistes cyclables ? Pourquoi ? A quelle fréquence ? Depuis quand ?

### 38. Que pensez-vous des aménagements pour la voiture ?

- Stationnement,
  - Vitesse,
  - Place du piéton et du cycliste
- Si vous possédez une voiture, à quelle fréquence l'utilisez vous et pour faire quoi ?
  - Possédez-vous un emplacement privé pour la stationner ?
  - Si vous stationnez votre véhicule sur la voie publique, les aménagements vous correspondent-ils ?
  - Avez-vous l'impression de subir des contraintes quant à l'usage de votre voiture ?
  - Acceptez-vous ces contraintes et ont-elles modifié vos habitudes ?
  - Lorsque des gens viennent vous voir en voiture, quelle est leur réaction ? Et la votre ?

### 39. Quelles pistes d'amélioration ?

## Dimension 3 : articulation et cohérence de l'offre de mobilité

### 40. Pouvez-vous utiliser plusieurs modes de transports différents pour un même trajet ?

- Points de rencontres entre différents modes de déplacements,
- Disponibilité de tous les modes au même moment,
- Choix possible entre plusieurs modes.
- Sécurité des différents modes

### 41. L'accessibilité est-elle un problème dans vos déplacements (Poussettes, Personnes âgées, PMR, Autres.) ? Oui, non, pourquoi ?

### 42. Avez-vous modifié vos habitudes de déplacements depuis que vous habitez dans le quartier ?

- Depuis quand ? Pourquoi ? Quel a été l'élément déclencheur ?

## AXE N°4 : LES RELATIONS SOCIALES

### THÈME 1 : QUALITE DU LIEN SOCIAL ET MIXITES

**Dimension 1 : définition des échelles de sociabilité et typologie des relations sociales**  
(À croiser en fonction du statut familial, de l'âge et de l'ancienneté dans le quartier)

**43. Quelles sont vos relations avec les gens du quartier ?**

- Relations de voisinage (immeuble, voisins directes)
- Relations étendue au quartier
- Absence de relations avec les autres habitants du quartier
- Autres
  
- Relances (typologie) :
- Ignorance
- Cordialité
- Amitié
- Entraide (intergénérationnelle, de voisinage, familiale, etc.)

**44. Vous sentez-vous isolé ? Pourquoi ?**

**45. Comment qualifieriez-vous l'entraide au sein du quartier ?**

**46. Si vous avez des relations avec les gens du quartier, à quoi sont-elles dues selon vous ?**

- A la présence de commerces et de services
- Au fait d'avoir des enfants (liens avec d'autres parents)
- A la présence d'associations de quartier / de gestions collectives / d'espaces partagés
- Autres

**Dimension 2 : mixité sociale et intergénérationnelle**

**47. Qui habite le quartier, selon vous ? Y a t il des logements adaptés aux personnes âgées, aux jeunes (ex : Cité U) ?**

**48. Vous semble-t-il que les habitants de votre quartier ont des profils différents ?**

- Oui, non, pourquoi ? quels seraient ces profils ?
- Ou alors, avez-vous l'impression que la majorité des habitants du quartier vous ressemblent ? pourquoi ?
- Présence de logements intergénérationnels ?

### THÈME 2 : L'AMBIANCE ET LES ESPACES RELATIONNELS

**49. Le quartier vous paraît-il vivant et dynamique ? Oui, non, pourquoi ?**

**50. L'espace public vous paraît-il agréable ?**

- Oui, non, pourquoi (flânerie, terrasses de cafés fréquentées, etc.) ?

**51. Avez-vous déjà participé à un évènement spécifique au quartier ?**

- Rassemblement des habitants (barbecue, pique-nique, etc.)
- Fête des écoles
- Représentations des associations culturelles
- Autres
  
- Si non, avez-vous identifié l'existence de ce type d'évènements ?
- Par quel moyen avez-vous identifié ces évènements ?

- 52. Les associations du quartier sont-elles visibles et actives ? Attirent-elles des personnes de l'extérieur ?**
- 53. Pouvez-vous faire toutes les activités que vous souhaitez au sein du quartier ?**
- Sport
  - Promenade / rencontres
  - Jeux
  - Sorties nocturnes
  - Autres
- Même si vous ne pratiquez pas ces activités, certaines vous semblent-elles impossible à pratiquer ?
- Cela est-il gênant ou une bonne chose ?
- 54. Y a-t-il des choses que vous souhaitez faire et que vous ne pouvez pas faire ? Quoi par exemple ?**
- Comment réagissez-vous à ces impossibilités dans vos pratiques ?
    - Vous cherchez d'autres lieux
    - Vous cherchez à vous imposer
    - Vous cessez votre activité
- 55. Si vous êtes parents, le quartier vous semble-t-il adapté pour laisser vos enfants en autonomie à l'extérieur ?**
- Que fait votre enfant dans les faits ? Que souhaiterait-il faire et qu'il ne peut pas faire ?
- 56. Avez-vous repéré des conflits, des tensions, des problèmes concernant l'usage des espaces extérieurs entre les habitants ?**
- Quelles sont les causes de ces conflits (incompréhension pour certaines pratiques, bataille pour occuper un espace, etc.) ?
  - Quelles conséquences ont ces conflits sur les relations au sein du quartier ?
- 57. Vous sentez-vous, au sein du quartier, en sécurité ? Pourquoi ? Avez-vous remarqué des pratiques délinquantes et / ou déviantes ? De quelle nature ?**
- 58. Limites et pistes d'amélioration ?**

## AXE N° 5 : IMAGE ET APPARTENANCE

### THÈME 1 : SENTIMENT D'APPARTENANCE

#### Dimension 1 : sentiment d'appartenance

59. Lorsque l'on vous demande où vous habitez, que répondez-vous ?

- A votre rue
- A votre quartier
- A votre commune
- A votre agglomération
- Autres

➤ Pour quelles raisons vous sentez vous appartenir à tel(s) espace(s)?

#### Dimension 2 : le quartier / la commune, appartenance et liens

60. À quelle fréquence vous déplacez-vous dans les autres espaces de votre commune ?  
Pour y faire quoi ?

61. Vous sentez-vous intégré à votre commune et à ses activités ? Pourquoi ? Fréquence et raisons d'usages.

62. Quelle image avez-vous de votre commune ?

➤ Les connexions entre votre quartier et le reste de la commune sont-elles bonnes ?  
Pourquoi ?

63. Votre quartier est-il différent des autres quartiers de la ville ? Pourquoi ?

64. Êtes-vous fière d'habiter dans ce quartier ? Pourquoi ?

65. Avez-vous le sentiment d'être exemplaire dans votre mode d'habiter ? Pourquoi ?

### THEME 2 : IMAGE ET ATTRACTIVITE

66. Comment parlez-vous de votre quartier ?

- Classique (j'habite dans ce quartier, absence référence EcoQuartier)
- Valorisante (EcoQuartier comme un des points positifs)
- Engagée (EcoQuartier comme argument principal et unique)

➤ Si vous deviez le décrire à un ami en quelques mots, qu'est-ce que vous diriez?

67. Votre quartier renvoie-t-il une image positive de votre commune ? Jusqu'à quel point ?  
Pourquoi ?

68. Quels sont les points qui renvoient une mauvaise image de votre quartier ? Pourquoi ?

**AXE CONCLUSIF :  
LA DIMENSION ECOQUARTIER EN QUESTION,  
LES PROJECTIONS RÉSIDENTIELLES**

69. **Savez-vous que votre quartier a des caractéristiques environnementales et de développement durable ? Si oui, ces caractéristiques ont-elles eu de l'importance dans votre choix de résidence? En quoi et pourquoi ?**
70. **Si vous étiez informé, comment avez-vous eu l'information ?**  
➤ information d'origine personnelle et/ou par la commune, le promoteur, le notaire, etc. ?
71. **Quelle image aviez-vous du quartier avant de venir habiter ici ? Pourquoi ? Points positifs et négatifs ?**
72. **Quel bilan faites-vous de votre parcours résidentiel ? Pourquoi ?**
73. **Comptez-vous déménager un jour ? Pourquoi ?**  
➤ Le fait d'avoir habité dans ce quartier aura-t-il un impact sur vos choix résidentiels futurs ?
74. **Si nous devons faire un bilan ensemble, quels sont les éléments incontournables qui permettraient d'améliorer la qualité de vie dans votre quartier ?**

# ANNEXE 6

## EXEMPLE DE LETTRE D'ACCREDITATION



PRÉFET DE LA RÉGION BRETAGNE

Direction régionale de l'Environnement,  
de l'Aménagement et du Logement  
de Bretagne

SCEAL / AUL / AUD 12016-275

Affaire suivie par : Françoise PIERIBATTESTI  
Tél. : 02 99 33 45 50  
francoise.pieribattesti@developpement-durable.gouv.fr

Rennes, le 15 MAI 2014

Le Directeur régional,

à

Monsieur le Directeur de l'institut TMO Régions

Objet : étude sur la vie quotidienne dans les nouveaux quartiers.

### LETTRE D'ACCREDITATION pour l'institut TMO Régions



La DREAL Bretagne - Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement - a engagé une étude sur la vie quotidienne dans 3 quartiers récents autour de Rennes :

- la Niche aux oiseaux à la Chapelle Thourault,
- le quartier de Beausoleil à Pacé
- le quartier de Beauregard à Rennes.

L'institut TMO Régions a été retenu pour mener cette étude et notamment les entretiens avec certains habitants et usagers de ces quartiers.

Vous êtes donc accrédité à prendre les contacts avec les personnes volontaires et à réaliser les entretiens en face à face.

L'institut TMO Régions est soumis au secret professionnel. Toutes les réponses resteront confidentielles, aucun nom ni coordonnées ne figureront dans le compte-rendu de l'entretien. Le traitement des réponses de chaque famille enquêtée sera global et non individuel.

Pour le directeur régional  
La directrice adjointe  
Annick BONNEVILLE

**Ministère du Logement,  
de l'Égalité des territoires et de la Ruralité**

**DREAL Bretagne**

10 rue Maurice Fabre – CS 96515  
35065 RENNES cedex

Tél. 02 99 33 45 55

[www.bretagne.developpement.gouv.fr](http://www.bretagne.developpement.gouv.fr)

