

HQE Aménagement™ – Démarche certifiée par Certivéa

Référentiel du Système de Management d'une Opération d'aménagement durable

Révision n°02, version du 28 février 2013

Date de mise en application : 1^{er} mars 2013



4, avenue du Recteur Poincaré 75016 Paris
Tél. 01 40 50 28 45 - Fax. 01 40 50 29 95
E-mail. certivea@certivea.fr - www.certivea.fr

**GROUPE
CSTB**

Donneurs d'ordre, professionnels et experts de la construction et de l'aménagement, réunis au sein de l'Association HQE ont souhaité apporter aux maîtres d'ouvrage, collectivités et aménageurs, un outil, une méthodologie, les aidant à construire leur projet urbain dans un objectif de prise en compte des enjeux du développement durable. Dans le cadre d'un travail collectif multi-acteurs, l'Association HQE a défini un cadre de référence générique pour la réalisation d'opérations d'aménagement durable : le Guide de la Démarche HQE AménagementTM¹.

Pour que des opérations puissent se revendiquer de la démarche HQE AménagementTM, après une consultation ouverte à l'ensemble des organismes certificateurs, l'Association HQE a décidé (CA spécifique du 6 octobre 2010) de confier à Certivéa la mise en place opérationnelle de la certification « HQE AménagementTM ».

Le présent document est une des composantes du Référentiel de Certification HQE AménagementTM – Démarche certifiée par Certivéa.

¹ Disponible sur demande sur le site www.assohqe.org

SOMMAIRE

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS	4
Objectif et domaine d'application.....	5
Structure du système de management d'opération	6
PHASE 1 : Lancement	8
PHASE 2 : Analyse initiale	11
PHASE 3 : Choix et contractualisation des objectifs	14
PHASE 4 : Conception du projet intégrant le développement durable	16
PHASE 5 : Mise en œuvre	18
PHASE 6 : Bilan - capitalisation	22
TABLE DES MATIERES DES EXIGENCES SPECIFIQUES	24

Le présent Référentiel a été approuvé par le Président de CERTIVEA le 28 février 2013 après consultation des parties intéressées.

CERTIVEA s'engage à faire évoluer ce Référentiel en fonction de l'évolution des attentes et des retours d'expérience.

Ce Référentiel peut donc être révisé, en tout ou partie, après consultation des parties intéressées.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Les versions antérieures d'un document sont remplacées par la version en vigueur

N° de révision	Date de mise en application	Principales modifications effectuées
1	06/09/2011	Création de la Version 1 du référentiel
2	01/03/2013	Modifications de l'exigence 3.1 relative à l'Analyse multithématique

OBJECTIF ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce document décrit les exigences du Système de Management d'une Opération (SMO) d'aménagement qui prend en compte les enjeux du développement durable, en intégrant des préoccupations environnementales, économiques et sociétales.

Une opération d'aménagement durable vise à contribuer aux cinq finalités suivantes du développement durable² :

- Lutte contre le changement climatique ;
- Préservation de la biodiversité, des milieux et des ressources ;
- Cohésion sociale et la solidarité entre les territoires et les générations ;
- Epanouissement de tous les êtres humains ;
- Dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables.

En tant qu'outil de gestion de projet, le SMO contribue à la gouvernance et à la réalisation d'opérations d'aménagement durable : l'objectif général du SMO est d'organiser la conduite de l'opération, en maîtrisant les processus d'analyses, programmation, conception, réalisation et rétrocession, afin d'optimiser l'effort des acteurs en vue d'un aménagement durable.

Le SMO contribue ainsi au respect et à la promotion des cinq éléments déterminants de la démarche des projets territoriaux de développement durable :

- stratégie d'amélioration continue ;
- participation ;
- organisation du pilotage ;
- transversalité des approches ;
- évaluation partagée.

Ce système de management peut s'appliquer à toute opération d'aménagement sans distinction de maître d'ouvrage (public ou privé), de taille, de procédure, de contexte territorial ou de destination : renouvellement ou extension, urbain ou rural, habitat et/ou activités, ZAC ou lotissement, opération d'envergure ou de petite taille...

Il s'adresse à tous les maîtres d'ouvrage d'opérations d'aménagement, collectivités et aménageurs publics ou privés.

Les termes « Aménageur » et « Collectivité » sont utilisés ici comme des termes génériques qui définissent davantage les missions que le statut réel des acteurs ; les termes sont ainsi attachés à des fonctions. Aussi, la définition de l'aménageur doit être entendue comme suit : « personne ou organisme qui a acquis une légitimité par consultation ou propriété foncière pour procéder à une opération d'aménagement ».

Par conséquent :

- dans le cas d'une ZAC en concession, par exemple, c'est la collectivité qui est l'aménageur (c'est-à-dire que c'est elle qui assure les prérogatives et attributions de l'aménageur), tant que celui-ci n'a pas été désigné. Le SMO, tel qu'il a été construit, s'adapte aux procédures de mise en concurrence.
- dans les cas où la collectivité assure aussi le rôle de l'aménageur, les différentes fonctions identifiées au sein d'une collectivité (politiques, techniques et opérationnelles) peuvent être clairement dissociées par la représentation de différents services.

NOTE : des exemples sont donnés en figure 8 du Guide de la démarche HQE Aménagement³

² Ces cinq finalités sont issues du « *Cadre de référence pour les projets territoriaux de développement durable dont les agendas 21 locaux* » du Ministère en charge de l'Écologie, et explicitent « l'objectif de développement durable » à l'Article L. 110-1 du Code de l'environnement, selon l'Article 253 de la LOI n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement.

Le « *Cadre de référence* » indique également cinq éléments déterminants de la démarche des projets territoriaux de développement durable, auxquels il est fait mention dans le présent document.

³ Association HQE, « *Guide de la démarche HQE AménagementTM* », 48pp, imprimé à Paris en mars 2010.

STRUCTURE DU SYSTEME DE MANAGEMENT D'OPERATION

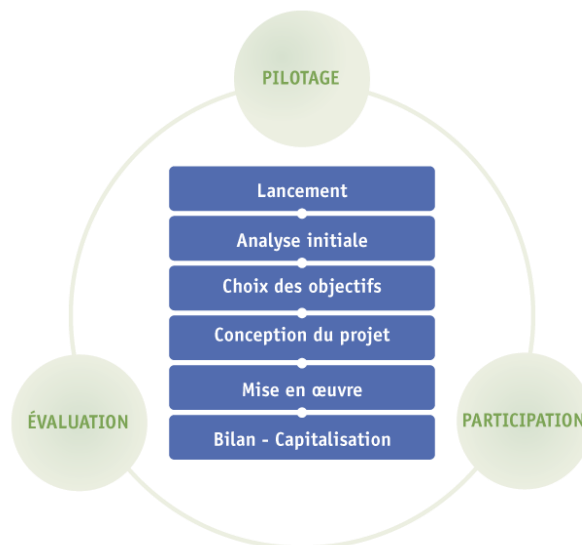
Le SMO constitue la colonne vertébrale de la démarche qui structure la conduite efficace d'une opération d'aménagement durable.

Il se présente comme un système d'organisation et de décisions composé de :

- dispositifs organisationnels pour le pilotage, la participation et l'évaluation à mettre en œuvre tout au long de l'opération ;
- six phases-clés qui jalonnent le déroulement du projet ;
- une phase post-opérationnelle de suivi.

NOTE : La phase post-opérationnelle de suivi concerne l'intervention de l'aménageur après la rétrocession de l'opération. Cette phase n'est pas dans le périmètre du présent référentiel, dont la finalité est la certification de la conduite de l'opération d'aménagement, à partir de son lancement jusqu'à sa livraison. Néanmoins, la phase post-opérationnelle de suivi, peut s'avérer nécessaire dans la perspective de suivre et d'évaluer les résultats et les impacts de l'opération dans le moyen et le long terme, afin d'améliorer sa conception ou sa gestion pour contribuer à un développement durable. Cette phase post-opérationnelle se trouve grandement préparée et facilitée si, dès l'amont, elle est une préoccupation de l'aménageur et de la collectivité, et si tout au long de l'opération, le respect de la démarche HQE AménagementTM amène à mettre en place les outils sur lesquels cette phase aval pourra s'appuyer.

Le SMO est donc conforme à la structure de la démarche HQE Aménagement^{TM4} qui peut utilement servir de guide pour la compréhension et l'application du présent référentiel.



NOTE : Les actions et les documents nécessaires pour la validation des phases 1 et 2 pourront être analysés globalement, quel que soit l'ordre dans lequel ils interviennent dans le déroulement de l'opération.

Le Système de Management d'une Opération d'Aménagement Durable, établit des exigences qui s'appliquent à différentes phases caractéristiques du déroulement d'une opération d'aménagement. Ce faisant, le SMO insiste sur les modalités de gestion du projet, et établit des exigences de conduite d'opération qui sont, pour certaines, récurrentes à chaque phase, car elles renvoient à des enjeux organisationnels et/ou de pilotage de l'opération.

⁴ Cf. Guide, *op. cité*, document disponible sur le site www.assohqe.org

Aussi, pour chaque phase décrite dans le présent Référentiel, sont distinguées :

Des exigences spécifiques

, qui renvoient à des préoccupations particulières relatives à la phase concernée ;

**DES EXIGENCES
RECURRENTES**

, qui doivent être atteintes, maintenues et mises à jour, de manière contextualisée à chaque phase. Ces exigences récurrentes concernent trois dimensions : le pilotage, l'évaluation, et la participation.

Par exemple, la participation peut concerner des parties prenantes dont la liste évolue en fonction du temps et des enjeux. Il en va de même pour les compétences et la composition de l'équipe pluridisciplinaire de la maîtrise d'ouvrage. L'évaluation, prévue dès l'amont et menée en continue, facilite l'établissement d'un bilan global de l'opération...

Les livrables exigés à chaque phase, incluent donc également la documentation et les livrables concernant ces aspects récurrents, qui doivent vivre et être mis à jour tout au long de l'opération.

NOTE : Le traitement des exigences par l'aménageur (exigences spécifiques et récurrentes à chaque phase) peut intervenir dans un ordre différent, au sein d'une phase, de celui dans lequel elles sont présentées dans le présent référentiel.

PHASE 1 : LANCEMENT

NOTE : En Phase 1, l'ensemble des exigences relève exclusivement des dimensions managériales et de gestion de projet de l'opération (pilotage, évaluation, participation). Les Phases 1 Lancement et 2 Analyse initiale peuvent être concomitantes, et leurs exigences s'appliquent en fonction du déroulement effectif de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Attentes et motivations de la ou des collectivités territoriales :

Recueillir les attentes et les motivations de la ou des collectivités territoriales impliquées dans le projet, ainsi que tous les documents réglementaires, d'études et d'orientation qui existent à ce stade.

2. Engagement de l'aménageur dans la démarche HQE Aménagement™ :

Formaliser son engagement dans la démarche HQE Aménagement™.

3. Engagement de la ou des collectivités dans la démarche HQE Aménagement™ :

Justifier de l'engagement formel dans la démarche HQE Aménagement™, de la ou des collectivités territoriales impliquées dans le projet.

4. Modalités de gestion de l'opération :

Définir avec la ou les collectivités territoriales la composition et le fonctionnement de la structure de portage⁵, c'est-à-dire les modalités de gestion politique, technique, financière et opérationnelle de l'opération d'aménagement.

NOTE : Des éléments sur la structure de portage sont donnés page 13 et page 47 du Guide de la démarche HQE Aménagement (op. cité).

5. Participation des parties prenantes :

Définir avec la ou les collectivités territoriales les modalités de la participation des autres parties prenantes.

NOTE : Les modalités de participation sont définies en respectant à minima les modalités de la procédure réglementaire de concertation. Les acteurs et les parties prenantes d'une opération d'aménagement sont précisés dans la figure 5 du Guide de la démarche HQE Aménagement™. Une démarche de développement durable doit se donner pour ambition d'aller plus loin que la procédure réglementaire.

6. Equipe pluridisciplinaire :

Réunir une équipe pluridisciplinaire au service du projet au sein de la maîtrise d'ouvrage, de manière adaptée aux enjeux du territoire et à la taille de l'opération, et notamment :

- identifier et justifier les compétences nécessaires pour l'opération au regard des enjeux de développement durable de cette dernière ;
- sélectionner les prestataires répondant à ces compétences ;
- préciser et documenter le rôle, les missions, responsabilités et autorités, et les relations des membres de cette équipe entre eux et avec la structure de portage de l'opération ;
- désigner un pilote, son rôle et ses missions ;
- préciser le rôle, les missions, responsabilités et autorités de chacun dans des contrats ;
- faire évoluer cette équipe pluridisciplinaire en fonction des phases et des besoins de l'opération.

NOTE : des exemples de compétences mobilisables sont données en annexe 2 du Guide de la démarche HQE Aménagement™ (op. cité).

⁵ Définie en Annexe 6, Glossaire, du Guide de la démarche HQE Aménagement™ (op. cité, p.47).

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit identifier les parties prenantes et faire un état de leurs attentes et de leurs besoins en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

2. Processus d'évaluation et d'amélioration continue :

L'aménageur et/ou la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s), doi(ven)t définir et mettre en place un processus d'évaluation et d'amélioration continue qui garantisse tout au long de l'opération, l'adéquation entre le diagnostic, les besoins, contraintes et opportunités liés à cette dernière, afin de garantir qu'elle s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

NOTE : A chaque phase, chaque évaluation doit être enregistrée dans un document qui présente la méthode d'évaluation utilisée et les justifications de l'atteinte ou non des objectifs. Lorsque l'aménageur constate que le projet n'atteint pas le niveau visé, il doit définir et mettre en œuvre des actions correctives ou des mesures compensatoires. Un dispositif adapté doit garantir la traçabilité de ces dernières.

Pilotage

3. Planification de l'opération :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération définissant les tâches et responsabilités de chacun, ainsi qu'un calendrier prévisionnel.

NOTE : cette planification doit définir avec un degré de précision pertinent par rapport à la complexité de l'opération et à la phase : qui fait quoi, quand et comment ?, au gré de l'avancement de l'opération.

4. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Composition et fonctionnement de la structure de portage (description des modalités de gestion politique, technique, financière et opérationnelle de l'opération).
- Cahiers des charges des différentes modalités de la participation.

NOTE : La participation se caractérise notamment par la représentativité des parties prenantes et leur niveau d'implication, les étapes et sujets concernés, l'organisation et les finalités intrinsèques du processus. Les modalités et cahiers des charges de la participation (Information, Consultation, Concertation, Coproduction...) recouvrent ces aspects, ainsi que les moyens (financiers et humains, recours à un médiateur, etc.) et éthiques (« charte de la participation »...). Le descriptif des modalités de participation doit également préciser le lien entre processus participatif et décisionnel.

- Composition et fonctionnement de l'équipe pluridisciplinaire.
- Planification de l'opération.
- Modalités de gestion des documents, et notamment les documents : internes à l'aménageur, nécessaires à la collaboration avec les autres intervenants sur l'opération (équipe pluridisciplinaire, autres intervenants : gestionnaires...) ; externes (communication...).
- Pièce justificative de l'engagement dans la démarche de chacune des parties et modalités de diffusion de cet engagement aux parties prenantes, de manière adaptée à ces dernières.

NOTE : Ces livrables doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, tout au long de l'opération.

PHASE 2 : ANALYSE INITIALE

NOTE : les Phases 1. Lancement, et 2. Analyse initiale, peuvent être concomitantes et leurs exigences s'appliquent en fonction du déroulement effectif de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Diagnostic au regard du développement durable :

Recueillir, réaliser ou faire réaliser un état initial graphique relatif à l'espace, au bâti, aux réseaux, aux éléments remarquables, usages et activités antérieurs, et aux autres caractéristiques du site et de son environnement ;

Réaliser ou faire réaliser un diagnostic pour identifier les contraintes et les potentialités du site ainsi que les enjeux de l'opération au regard du développement durable :

- en faisant appel à des études adaptées : thématiques réglementaires de l'étude d'impact, études paysagère, urbaine, topographique, foncière, économique, commerciale, touristique, environnementale, du fonctionnement social urbain, sociologique, anthropologique, réglementaire, technique, sanitaire... ;
- en prenant en compte les différents niveaux d'échelles géographiques au-delà du périmètre opérationnel (qui peuvent varier selon les thématiques et les enjeux) ;
- en incluant une approche prospective sur le territoire ;
- et en établissant ou en faisant établir une synthèse lisible et appropriable du diagnostic, qui puisse être partagée et faire référence tout au long de l'opération, et évoluer en fonction des besoins.

NOTE : Différents types d'études sont possibles, en fonction du contexte et des enjeux. Pour déterminer les thèmes d'analyse, il peut être utile de se référer à l'approche thématique décrite en partie 3 du Guide de la démarche HQE Aménagement (op. cité) et notamment à sa figure 11, p.24, qui donne des exemples de types d'analyse.

2. Bilan de la réglementation et des démarches territoriales :

Réaliser un bilan de la réglementation applicable à l'opération ;

Intégrer dans ce bilan de la réglementation l'ensemble des éléments qui sont applicables, et également ceux dont l'application future à l'opération au cours de son déroulement est prévisible,

- notamment : les documents cadre d'aménagement et de planification du territoire et d'urbanisme (SCOT, PLU, PLH, PDU, Plan Climat, SDUC,...), les réglementations d'urbanisme, d'environnement (SDAGE, PPR...), ainsi que les politiques et démarches locales de développement durable (Agenda 21 local, référentiel d'aménagement durable...) etc., aux différentes échelles (territoire, périmètre de l'opération, lots, bâtiments, équipements...) ;
- et vérifier la compatibilité du projet avec ces documents.

L'aménageur doit alerter la collectivité s'il observe une incompatibilité des documents d'urbanisme existants avec les enjeux du développement durable de l'opération.

NOTE : dans une perspective de développement durable, la référence à la réglementation (« hard law ») peut inclure la référence à des textes et directives d'application volontaire (« soft law ») : cadres de référence, directives, référentiels internationaux... qui peuvent s'appliquer à l'opération de manière non contraignante et en référence aux bonnes ou meilleures pratiques.

3. Partage du diagnostic :

Partager les résultats du diagnostic et les enjeux de développement durable de l'opération avec les parties prenantes.

4. Adéquation de l'opération par rapport au développement durable :

Démontrer et motiver par écrit, avec la ou les collectivités impliquées dans le projet, l'adéquation de l'opération prévue par rapport aux enjeux de développement durable du site et du territoire, identifiés dans le cadre des études et de la concertation préalables, et ce y compris par rapport au contexte du site et de sa localisation, au cadre réglementaire et à l'adhésion des parties prenantes.

EXIGENCES RECURRENTES

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit identifier les parties prenantes et faire un état de leurs attentes et de leurs besoins, en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

2. Processus d'évaluation et d'amélioration continue :

L'aménageur et/ou la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s), doi(ven)t mettre en œuvre et maintenir un processus d'évaluation et d'amélioration continue qui garantisse tout au long de l'opération, l'adéquation entre le diagnostic, les besoins, contraintes et opportunités liés à cette dernière, afin de garantir qu'elle s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

Pilotage

3. Planification de l'opération :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération définissant les tâches et responsabilités de chacun, ainsi qu'un calendrier prévisionnel.

4. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Note d'analyse du cadre réglementaire, contractuel et des politiques territoriales s'appliquant au site de l'opération.
- Etat initial graphique relatif à l'espace, au bâti, aux réseaux, aux éléments remarquables, usages et activités antérieurs, et aux autres caractéristiques du site et de son environnement.
- Bilan de la participation préalable.
- Rapport(s) de l'analyse initiale et synthèse.
- Motivations de l'opération au regard du développement durable, et modalités de diffusion de ces motivations aux parties prenantes, de manière adaptée à ces dernières.

NOTE : Ces livrables doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, tout au long de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Analyse thématique des études initiales :

S'assurer de l'exhaustivité et de la pertinence de l'analyse et des études initiales en les croisant et en les complétant si nécessaire avec des approches thématiques, afin d'identifier les enjeux d'aménagement durable de l'opération.

NOTE : Les 17 thèmes décrits dans la partie 3 Guide de la démarche HQE AménagementTM (op. cité) doivent tous être analysés dans le contexte de l'opération. Tout autre liste thématique, grille d'analyse ou référentiel multicritères couvrant a minima ces 17 thèmes, peut être mobilisé afin de satisfaire à cette exigence.

En particulier, la Grille EcoQuartier du Ministère de l'Egalité des Territoires et du Logement peut se substituer à ces 17 thèmes, dans les cas où elle est adaptée aux finalités du projet.

2. Hiérarchisation des enjeux :

A partir des analyses initiales et des études préalables, du dialogue avec la ou les collectivités, et des attentes des parties prenantes, et au terme de l'analyse thématique croisée, hiérarchiser les enjeux de développement durable de l'opération, afin de déterminer leur importance relative. Cette hiérarchisation doit être justifiée et partagée par l'aménageur, ainsi que par la ou les collectivités impliquées dans le projet et par les parties prenantes.

3. Déclinaison des enjeux en objectifs :

Identifier les différentes déclinaisons (managériales, opérationnelles, techniques...), des enjeux de développement durable de l'opération en objectifs et en exigences, dans les différents champs et aux différentes échelles de l'opération.

NOTE : Chaque objectif doit être justifié par rapport aux éléments de l'analyse initiale et de l'approche thématique, et évaluable d'un point de vue quantitatif ou qualitatif (cf. Partie 4 du Guide de la démarche HQE AménagementTM).

4. Sensibilisation des intervenants :

Associer et sensibiliser à la démarche et aux objectifs de développement durable de l'opération les différents intervenants du projet (y compris au sein de la maîtrise d'ouvrage), et les opérateurs professionnels potentiels (promoteurs, bailleurs, constructeurs, gestionnaires) ; et évaluer leur capacité à répondre aux objectifs en termes de compétences et de moyens.

5. Charte d'objectifs :

Formaliser la charte d'objectifs d'aménagement durable, document qui traduit l'engagement de l'aménageur et de la ou des collectivités territoriales impliquées dans le projet et qui présente les objectifs retenus et leur justification dans le contexte de l'opération ; et formaliser les modalités de communication de la charte d'objectifs d'aménagement durable aux parties prenantes.

NOTE : La co-signature de la charte est un moment fort du SMO. Cette charte peut être également contractualisée avec d'autres parties prenantes. Des exemples de contenu de la charte sont donnés en Annexe 3 du Guide de la démarche HQE AménagementTM.

EXIGENCES RECURRENTES

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit identifier les parties prenantes et faire un état de leurs attentes et de leurs besoins, en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

2. Adéquation réglementaire, faisabilité et acceptabilité :

L'aménageur doit s'assurer de l'adéquation des objectifs et des moyens avec les exigences légales et réglementaires applicables à l'opération, ainsi que de leur faisabilité économique et technique et de leur acceptabilité.

3. Processus d'évaluation et d'amélioration continue :

L'aménageur et/ou la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s), doi(ven)t mettre en œuvre et maintenir un processus d'évaluation et d'amélioration continue qui garantisse tout au long de l'opération, l'adéquation entre le diagnostic, les besoins, contraintes et opportunités, et les objectifs liés à cette dernière, afin de garantir qu'elle s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

Pilotage

4. Planification de l'opération :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération définissant les tâches et responsabilités de chacun et un calendrier prévisionnel.

5. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Objectifs d'aménagement durable de l'opération avec les niveaux de performance visés et les critères d'évaluation.
- Charte d'objectifs d'aménagement durable et modalités de sa communication aux parties prenantes.
- Processus d'évaluation et d'actions correctives.

NOTE : Ces livrables doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, tout au long de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Programme de l'opération :

Concevoir le programme de l'opération d'aménagement afin de répondre aux objectifs de la Charte de Développement Durable de l'opération préalablement formalisée.

2. Parti d'aménagement durable :

Définir un parti d'aménagement durable cohérent avec les objectifs de développement durable de l'opération préalablement définis, et permettant d'atteindre ces derniers.

3. Conception intégrant le développement durable :

Définir les actions nécessaires pour atteindre les objectifs de développement durable de l'opération.

NOTE : Le parti d'aménagement, et les actions qui l'accompagnent, peuvent être de tous ordres et de tous niveaux et doivent répondre aux objectifs de développement durable de l'opération. Ils peuvent par exemple concerner la programmation, le plan masse et son organisation, les orientations et les choix applicables à chaque tranche, îlot, équipement, lot, construction... public et privé, de l'opération, dans tous les domaines et les thèmes pertinents (cf. notamment les 17 thèmes d'aménagement durable du Guide de la démarche HQE AménagementTM ou les 20 Dimensions de la Grille EcoQuartier).

Dans l'absolu, il est nécessaire d'attendre d'avoir effectué l'ensemble du travail décrit en Phase 3 avant de commencer la conception, et en particulier de dessiner un plan masse qui engagerait ou orienterait prématurément l'opération.

Pour définir le parti d'aménagement et les actions, l'aménageur associe les parties prenantes et particulièrement les usagers, professionnels et futurs gestionnaires au degré qui sera jugé nécessaire. Il doit en effet anticiper l'usage du futur aménagement pour effectuer les bons choix et engager les réflexions sur le suivi, la gestion et leurs modalités : définir les contraintes d'entretien, prendre en compte la notion de coût global pour le choix des procédés... Un exemple de tableau de suivi est donné en annexe 4 du Guide de la démarche HQE AménagementTM.

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit identifier les parties prenantes et faire un état de leurs attentes et de leurs besoins, en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

2. Adéquation réglementaire, faisabilité et acceptabilité :

L'aménageur doit s'assurer de l'adéquation des objectifs et des moyens avec les exigences légales et réglementaires applicables à l'opération, ainsi que de leur faisabilité économique et technique et de leur acceptabilité.

3. Processus d'évaluation et d'amélioration continue :

L'aménageur doit, avec la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s), maintenir le processus d'évaluation et d'amélioration continue qui garantisse tout au long de l'opération, l'adéquation entre le diagnostic, les besoins, contraintes et opportunités, et les objectifs liés à cette dernière, afin de garantir qu'elle s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

Pilotage

4. Planification de l'opération :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération définissant les tâches et responsabilités de chacun, ainsi qu'un calendrier prévisionnel.

5. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Programme de l'opération (et liens entre les résultats des analyses initiales, les objectifs de l'opération et le programme).
- Description et justification du Parti d'aménagement et Programme d'actions.
- Plan masse.
- Plan d'insertion de l'opération dans son environnement territorial.
- Evaluation du programme et du projet d'aménagement par rapport aux objectifs d'aménagement durable de l'opération.
- Enregistrement du suivi des actions répondant aux objectifs de développement durable de l'opération.
- Enregistrement des éventuelles actions correctives et charte d'objectifs éventuellement modifiée.

NOTE : Ces livrables doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, tout au long de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Transcription des objectifs en prescriptions :

Transcrire les objectifs de développement durable, le parti d'aménagement, et les actions en prescriptions dans les pièces à valeur réglementaire ou contractuelle au niveau :

- des espaces et équipements publics,
- des espaces et équipements privés,
- et des bâtiments,

et notamment prescrire de façon adaptée, pour chacune de ces catégories d'espaces et d'ouvrages, que ;

- a. Des clauses sont prévues en faveur de la dynamique sociale et du développement économique local ;

NOTE : Prescrire par exemple l'insertion et l'apprentissage, ou le recours aux filières locales et/ou aux ressources disponibles localement, dans les cahiers des charges d'exécution des marchés.

- b. Les bâtiments sont réalisés dans le respect de la Qualité Environnementale des Bâtiments, propres à satisfaire les exigences liées à la maîtrise des impacts sur l'environnement extérieur et la création d'un environnement intérieur confortable et sain (norme NF P01-020-1). La certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE™ ou Habitat et Environnement, peut être exigée par l'aménageur et/ou par la collectivité ;

- c. Un plan de gestion de chantier s'impose aux entreprises afin de limiter les impacts environnementaux du chantier (nuisances, risques, déchets...) dans le respect de la cible n°3 « chantier à faible impact environnemental » de la démarche de Haute Qualité Environnementale des bâtiments.

NOTE : Une attention particulière sera apportée à la gestion du chantier en site occupé ou dans les opérations de réhabilitation ou de renouvellement.

2. Contrôle et surveillance durant la réalisation :

Définir les modalités de contrôle et de surveillance durant toute la réalisation de l'opération (mission renforcée du maître d'œuvre ou mission spécifique).

3. Évaluation des projets de construction :

Évaluer les projets de construction avant le dépôt du Permis de construire pour contrôler le respect des prescriptions dans les constructions.

4. Gestion des chantiers :

Planifier les chantiers et mettre en place une organisation générale pour coordonner les travaux et en limiter les nuisances, les risques de pollution et organiser la gestion des déchets :

- a. S'assurer de l'engagement des entreprises et de l'identification, par chacune d'entre elles, d'un interlocuteur « environnement » ;

- b. Informer les riverains et éventuellement désigner un interlocuteur « Riverains » ;

- c. Assurer un contrôle et mettre en place des actions correctives ou des mesures compensatoires ;
- d. Réaliser un ou des bilan(s) de chantiers (dispositions prises pour limiter l'impact sur l'environnement, réclamations et traitement, incidents survenus...).

5. Sensibilisation des acquéreurs et futurs usagers :

Sensibiliser ou faire sensibiliser les acquéreurs et les futurs usagers lors de la commercialisation pour les inciter à une utilisation optimale des bâtiments, équipements et espaces privés et publics, et à une bonne compréhension des choix.

NOTE : A minima, il est demandé la rédaction d'un livret de sensibilisation pour les usagers, qui permet d'attirer leur attention sur les consignes d'usage et d'utilisation qui garantissent des performances optimales, dans une logique de pédagogie. Cette sensibilisation peut comprendre des moyens qui incluent des réunions de sensibilisation, l'élaboration de cahiers des charges à l'attention des acteurs, l'implication des propriétaires, habitants, gestionnaires et usagers dans les réflexions sur les modes de gestion à mettre en place, des préconisations portant par exemple sur les modes de vie, ou encore sur les achats des usagers pour les équipements non maîtrisés par l'aménageur (électroménager...).

6. Information des acquéreurs et des gestionnaires :

Mettre en œuvre au moment de la rétrocession, des moyens permettant d'informer les acquéreurs et les gestionnaires des modalités adaptées de gestion des bâtiments, équipements et espaces publics et privés.

NOTE : Ces moyens peuvent inclure a minima la remise de livrets de gestion et de maintenance adaptés, des réunions de sensibilisation, l'élaboration de cahiers des charges à l'attention des acteurs, l'implication des gestionnaires et usagers dans les réflexions sur les modes de gestion à mettre en place.

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit identifier les parties prenantes et faire un état de leurs attentes et de leurs besoins en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

2. Adéquation réglementaire, faisabilité et acceptabilité :

L'aménageur doit s'assurer de l'adéquation des objectifs et des moyens avec les exigences légales et réglementaires applicables à l'opération, ainsi que de leur faisabilité économique et technique et de leur acceptabilité.

3. Processus d'évaluation et d'amélioration continue :

L'aménageur doit, avec la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s), maintenir le processus d'évaluation et d'amélioration continue qui garantisse tout au long de l'opération, l'adéquation entre le diagnostic, les besoins, contraintes et opportunités, et les objectifs liés à cette dernière, afin de garantir qu'elle s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

NOTE : L'aménageur doit notamment, à cette phase, évaluer les prescriptions dans les pièces contractuelles puis la réalisation des différents ouvrages par rapport aux objectifs d'aménagement durable de l'opération au fur et à mesure de l'avancement des travaux, et réagir en cas de non atteinte des objectifs selon les modalités définies notamment en phase 3.

Pilotage

4. Planification de l'opération :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération définissant les tâches et responsabilités de chacun et un calendrier prévisionnel.

5. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Dossier administratif de l'opération d'aménagement et/ou des aménagements.
- Pièces contractuelles, cahiers des charges...
- Plans et modes d'emploi des équipements réalisés.
- Moyens de sensibilisation et Livret(s) usagers.
- Identification des gestionnaires pour les espaces communs, moyens de sensibilisation et Livrets entretien maintenance.
- Contrat pour suivi des permis de construire.
- Plan de gestion du chantier.
- Enregistrement des contrôles, des évaluations et des éventuelles actions correctives.

NOTE : Ces livrables doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, tout au long de l'opération.

Exigences spécifiques

L'aménageur doit :

1. Bilan de l'opération :

Tirer le bilan de l'opération au regard des 5 finalités du développement durable⁶ en considérant ses caractéristiques propres et :

- a. Apprécier le niveau d'acceptation et d'appropriation par les habitants et les usagers de l'opération ;
- b. Mesurer et faire le bilan des performances atteintes au regard des actions et des objectifs préalablement arrêtés ;
- c. Réaliser le bilan financier et une évaluation en « coût global ».

2. Bilan de la démarche HQE AménagementTM :

Tirer le bilan de la démarche HQE AménagementTM, en cohérence avec les cinq éléments déterminants de la démarche des projets territoriaux de développement durable, dans une perspective d'amélioration continue et en s'interrogeant sur les aspects organisationnels, notamment sur :

- a. La conduite de projet et l'organisation des acteurs ;
- b. Les apports de la participation ;
- c. Les apports de l'évaluation continue ;
- d. La gestion du temps ;
- e. Les points de réussite ;
- f. Les difficultés rencontrées.

3. Capitalisation :

Capitaliser les retours d'expériences et les connaissances acquises pour les diffuser :

- a. Réaliser une fiche opération ;
- b. Contribuer à la diffusion de bonnes pratiques (en interne et plus largement) notamment en abondant des bases de données pertinentes ;
- c. Identifier les points de vigilance.

4. Suivi post-opérationnel :

Proposer au(x) futur(s) gestionnaire(s) de l'opération, des modalités de suivi post-opérationnel de l'opération afin d'améliorer la conception et/ ou la gestion de cette dernière.

NOTE : A titre indicatif, une enquête de satisfaction peut être envisagée auprès des acquéreurs, des nouveaux habitants et des usagers du secteur aménagé pour mesurer les degrés d'acceptation et d'appropriation des équipements et des aménagements. Cela permet également de vérifier que les messages pédagogiques ont été entendus et de voir en quoi le projet a pu avoir une influence sur les comportements.

La mesure des performances et leur suivi peuvent être envisagés sur un temps plus ou moins long après la livraison des ouvrages et aménagements.

⁶ Cf. supra, p5.

Participation

1. Identification des parties prenantes et de leurs attentes :

L'aménageur doit faire un état de l'appréciation des parties prenantes par rapport à la qualité d'usage, aux impacts de l'opération et aux réponses apportées à leurs attentes, en respectant les modalités de la participation définies avec la ou les collectivités territoriales impliquées dans le projet.

Evaluation

NOTE : La phase 6 porte en soi, et intégralement, sur le bilan et la capitalisation de l'opération, donc sur l'évaluation. Elle se prolonge après la fin de l'opération, via le suivi post-opérationnel.

Pilotage

2. Gestion documentaire :

L'aménageur doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération pour assurer le suivi et la traçabilité du projet et le maintien de sa performance de développement durable, ainsi que pour faciliter les passages de relais entre les différents intervenants.

Documents nécessaires pour valider cette phase :

- Fiche opération.
- Mesures des performances atteintes.
- Bilan de l'opération et de la démarche.
- Modalités de conservation et de communication des éléments de bilan de l'opération et de la démarche.

NOTE : Les livrables des Phases précédentes doivent être maintenus, et mis à jour lorsque nécessaire, pour cette phase de l'opération.

TABLE DES MATIERES DES EXIGENCES SPECIFIQUES

PHASE 1 : LANCEMENT

1. Attentes et motivations de la ou des collectivités territoriales
2. Engagement de l'aménageur dans la démarche HQE Aménagement™
3. Engagement de la ou des collectivités dans la démarche HQE Aménagement™
4. Modalités de gestion de l'opération
5. Participation des parties prenantes
6. Equipe pluridisciplinaire

PHASE 2 : ANALYSE INITIALE

1. Diagnostic au regard du développement durable
2. Revue de la réglementation et des démarches locales
3. Partage du diagnostic
4. Adéquation de l'opération par rapport au développement durable

PHASE 3 : CHOIX ET CONTRACTUALISATION DES OBJECTIFS

1. Analyse thématique des études initiales
2. Hiérarchisation des enjeux
3. Déclinaison des enjeux en objectifs
4. Sensibilisation des intervenants
5. Charte d'objectifs

PHASE 4 : CONCEPTION DU PROJET INTEGRANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

1. Programme de l'opération
2. Parti d'aménagement durable
3. Conception intégrant le développement durable

PHASE 5 : MISE EN ŒUVRE

1. Transcription des objectifs de développement durable en prescriptions
2. Contrôle et surveillance durant la réalisation
3. Evaluation des projets de construction
4. Gestion des chantiers
5. Sensibilisation des acquéreurs et futurs usagers
6. Information des acquéreurs et des gestionnaires

PHASE 6 : BILAN - CAPITALISATION

1. Bilan de la démarche HQE Aménagement™
2. Bilan de l'opération
3. Capitalisation
4. Suivi post-opérationnel