

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

Révision n°09

Version du 16 octobre 2019

Mise en application :
Décembre 2019

Date de 1^{ère} mise en application :
06 septembre 2011



Donneurs d'ordre, professionnels et experts de la construction et de l'aménagement, réunis au sein de l'Alliance HQE GBC 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'Alliance HQE GBC a défini un cadre de référence générique pour la réalisation d'opérations d'aménagement durable : le Guide de la Démarche HQE Aménagement TM¹.

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

Le présent document est une des composantes du Référentiel de Certification HQE Aménagement TM Délivrée certifiée par Certivéa.

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



Sommaire

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS.....	4
OBJECTIF DU SMO	6
STRUCTURE DU SYSTEME DE MANAGEMENT D'OPERATION	7
EXIGENCES RECURRENTES	9
<i>R1. BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES</i>	
<i>R2. COMPETENCES</i>	
<i>R3. PLANIFICATION</i>	
<i>R4. EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE</i>	
<i>R5. INFORMATIONS DOCUMENTEES</i>	
PHASE 1 : LANCEMENT.....	13
PHASE 2 : ANALYSE INITIALE	16
PHASE 3 : CHOIX ET CONTRACTUALISATION DES OBJECTIFS.....	18
PHASE 4 : CONCEPTION DU PROJET INTEGRANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE	22
PHASE 5 : MISE EN ŒUVRE	23
PHASE 6 : BILAN – CAPITALISATION	25
LEXIQUE	27
TABLE DES MATIERES DES EXIGENCES SPECIFIQUES	28

Le présent Référentiel a été approuvé par le Président de CERTIVEA le XX 2019 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 version	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
3	10/03/2014	Mise en cohérence du contenu et de l'ordre des exigences récurrentes. Chapitrage et numérotation de l'ensemble des exigences du référentiel. Référencement des Livrables avec mention de l'Exigence à laquelle ils correspondent
4	03/07/2014	Modification des exigences d'implication de la collectivité dans la démarche HQE Aménagement TM
5	15/12/2014	Modification des exigences 5.5 et 5.6
6	02/11/2015	Passage des 5 finalités du DD aux 6 finalités de la norme 37101 Modification du domaine d'application Introduction des livrables à la suite des exigences. Modifications principales des exigences : Renforcement de l'exigence récurrente sur l'évaluation à partir de la phase 4. <i>Phase 1 :</i> - Ajout d'une exigence sur le périmètre du SMO <i>Phase 2 :</i> - Reformulation des exigences 2.1 et 2.4 et mise en exergue de la synthèse du diagnostic demandé en 2.1 - Passage de l'exigence sur la compatibilité du projet avec les démarches territoriales en phase 3 <i>Phase 3 :</i> - Reformulation de l'exigence 3.1 et précisions apportées - Renforcement de l'exigence 3.2 sur la hiérarchisation des enjeux - Renforcement de l'exigence 3.3 sur la déclinaison des enjeux en objectifs - Renforcement de l'exigence sur la charte d'objectifs <i>Phase 4 :</i> - Ajout d'une exigence sur la cohérence du projet avec les objectifs <i>Phase 5 :</i> - Reformulation des exigences 5.1 et 5.4 et passage du bilan de chantier en phase 6 <i>Phase 6 :</i> - Ajout d'une exigence sur l'évaluation finale du projet



7	02/05/2016	Suppression du champ d'application du SMO
8	19/12/2017	Mise à jour dénomination : <i>Certifiée par Certivéa</i> remplacée par <i>Délivrée par Certivéa</i>
9	09/08/2019	Mise à jour des thématiques : <i>17 thématiques</i> remplacée par <i>19 thématiques</i> . Ajout d'un lexique. Mise en cohérence des terminologies de <i>HQE Aménagement</i> et <i>HQE Infrastructures</i>



Objectif du SMO

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 six finalités suivantes du développement durable² reconnues internationalement :

- Attractivité
- Bien-être
- Cohésion sociale
- Préservation et amélioration de l'environnement
- Résilience
- Utilisation responsable des ressources

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 rentrant dans le champ d'application tel que défini dans le chapitre 1.2 des Règles de certification HQE AménagementTM.

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, la collectivité délègue la réalisation de l'opération d'aménagement à une entité qui assume ainsi les attributions de l'aménageur. Le cessionnaire devient de ce fait l'aménageur.
- Dans d'autres cas, la collectivité peut être elle-même aménageur, notamment dans le cas des ZAC effectuées en régie par exemple. Dans ce cas, les différentes fonctions identifiées au sein d'une collectivité (politiques, techniques et opérationnelles) peuvent être clairement dissociées par la représentation de différents services.

Le référentiel ne contient pas d'exigences techniques spécifiques ; c'est au maître d'ouvrage lui-même de se fixer des objectifs et actions adaptés au contexte de l'opération, assortis d'indicateurs, pour chacune des 19 thématiques de Développement Durable (décrits en phase 3).

En ce sens, le SMO facilite l'expression, par le maître d'ouvrage, de ses besoins et attentes et des orientations choisies en termes de Développement Durable, de manière fortement contextualisée.

² Les six finalités sont explicitées dans la norme internationale ISO 37101 « Aménagement durable - Système de management - Exigences et lignes directrices pour la résilience et l'intelligence ».

³ Alliance HQE GBC, « Guide de la démarche HQE Aménagement TM »



Structure du système de management d'opération

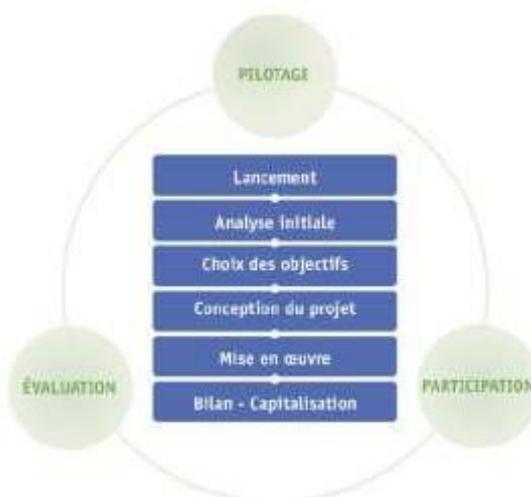
Le SMO constitue la colonne vertébrale de la démarche qui structure la conduite efficace d'une opération d'aménagement durable.

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 Aménagement TM 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.

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



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

Des Exigences spécifiques, qui renvoient à des préoccupations particulières relatives à la phase concernée.

Des Exigences Récurrentes, 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.

Les exigences récurrentes doivent être mise en place à partir de la phase la plus avancée.

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...

Des Livrables exigés à chaque phase. Ces éléments documentaires concrétisent et illustrent le travail effectué à chaque phase au service du projet. Ils constituent les pièces exigibles et évaluées par l'auditeur en termes de cohérence et de robustesse, ainsi que des éléments à valeur ajoutée pour le partage, le suivi et la réussite de l'opération.

Les Livrables renvoient à certaines exigences spécifiques et récurrentes, et doivent vivre et être mis à jour tout au long de l'opération dès lors que pertinent.

NOTE : Le référentiel HQE-Aménagement TM n'impose pas de format spécifique pour les Livrables. Il appartient ainsi à chaque Maître d'Ouvrage d'aménagement d'en définir le format ad hoc et pertinent pour son opération.

NOTE : Le référentiel HQE-Aménagement TM, au travers des Livrables, n'impose pas d'obligation de production documentaire en tant que telle, dès lors que ces documents existent déjà. En effet, ces livrables peuvent et/ou doivent, pour la plupart, être formalisés au service de la conduite d'opération. Par conséquent, il est possible que le contenu d'un Livrable existe au sein de plusieurs documents, ou que le même document réponde au contenu de plusieurs livrables.



EXIGENCES RECURRENTEES

R1. BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTERESSEES :

L'aménageur doit identifier les parties intéressées, faire un état de leurs attentes et de leurs besoins, et définir leurs modalités de participation (en accord avec la collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s) dans le projet), pouvant déboucher sur des partenariats.

Par « parties intéressées », il est entendu :

- Les membres de l'équipe pluridisciplinaire du projet : aménageurs, bureaux d'études, paysagiste, AMO, entreprises de travaux publics, etc.
- Les acteurs de l'opération : collectivité(s) d'implantation du projet, autres maîtres d'ouvrage en interaction avec le projet, exploitant futur, transporteur, fournisseur de matériel roulant, co-financeurs du projet, etc.
- Parties intéressées externes, dont par exemple (pour la France) :
 - Populations (habitants, riverains, associations de riverains et usagers, commerçants, artisans, exploitants agricoles, conseils de quartier, syndic de copropriété, secteur associatif, etc.)
 - Autres collectivités impactées par le projet et leurs services : communes voisines, intercommunalités, collectivités de niveau supérieur (Département, Région), EPCI sans fiscalité propre (SIVU, SIVOM)
 - Services déconcentrés de l'Etat et Etablissements publics de l'Etat
 - Organismes publics locaux (Offices Publics d'Aménagement et de Construction / Offices Publics de l'Habitat, Etablissements Publics Fonciers, CAUE, Agences d'urbanisme)
 - Chambres consulaires
 - Agences, EPIC et Organismes nationaux, et leurs antennes locales (Caisse des Dépôts et Consignations, ADEME et ses Directions régionales, ANRU, ANAH, SNCF Réseaux, EDF, GDF/GRDF, Agences de l'Eau, etc.).
 - Professionnels en interaction avec le projet : promoteurs, investisseurs, constructeurs, services aux entreprises, commerce, production et la distribution d'eau, de gaz et d'électricité, transports et communications, NTIC et réseaux, agriculture, chasse, sylviculture, pêche et aquaculture, exploitation forestière, santé et action sociale, loisirs, organisation de manifestations, hôtellerie et restauration, conseil (cabinets de conseil / bureaux d'étude / architectes / paysagistes...), assurance, médias
- Réseaux et pôles d'entreprises et de partenaires économiques : clusters, pôles de compétitivité, pépinières d'entreprises

L'aménageur doit réaliser des actions de participation vis-à-vis de ces parties intéressées, tout au long du projet.



La notion de participation définie ici correspond à un processus d'ordre général et se distingue des procédures réglementaires désignées par le même terme.

Lors de la phase « Programme », l'aménageur doit :

- Intégrer ces parties intéressées le plus tôt possible, notamment lors de l'élaboration du diagnostic du territoire,
- Partager les résultats des études préliminaires (diagnostic du territoire, scénarii, variantes, programme...) avec les parties intéressées, en respectant les modalités de participation définies préalablement.

NOTE : la participation peut se concrétiser par :

- *La constitution de comités de pilotage et techniques*
- *Des groupements de commandes*
- *Des conventions, chartes, partenariats, etc.*

Les objectifs des processus de participation sont les suivants :

- Favoriser l'appropriation de l'opération par le territoire et ses usagers
- Identifier les difficultés liées aux divergences d'intérêt pour mieux les gérer
- Assurer l'écoute en continu pouvant aboutir à des actions de partenariat.

Livrable	
	<ul style="list-style-type: none">• Identification des parties intéressées et état de leurs attentes et besoins, mis à jour à chaque phase• Eléments de preuve des actions de participation mis en œuvre (CR de réunions, d'ateliers, de concertation)

R2. COMPETENCES :

L'aménageur **doit réunir une équipe pluridisciplinaire au service du projet**, de manière adaptée aux enjeux et à l'emprise du projet, et notamment :

- Identifier et justifier les compétences nécessaires pour l'opération au regard des 19 thématiques 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
- Désigner un pilote, son rôle et ses missions
- Préciser le rôle, les missions, responsabilités et autorités de chacun dans des contrats.



L'aménageur doit faire évoluer cette équipe pluridisciplinaire en fonction des phases et des besoins de l'opération.

Il peut être amené à identifier des besoins de formation spécifique des personnes désignées, si un manque de compétence est identifié, à recourir à des missions d'expertise internes, ou à la contractualisation de missions d'assistance (AMO).

Livrable
<ul style="list-style-type: none">• Composition et fonctionnement de l'équipe pluridisciplinaire, mis à jour à chaque phase• Contrats avec les prestataires

NOTE : 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.

R3. PLANIFICATION :

L'aménageur doit définir et tenir à jour une planification de l'opération en identifiant les différentes étapes (enquête publique, acquisitions foncières, etc.), leur durée, leur enchaînement, et le calendrier associé, et en définissant les tâches et responsabilités de chacun.

Il incombe à l'aménageur de déterminer le degré de détail de ces éléments en fonction de la complexité de l'opération.

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

Livrable
Planification de l'opération, mise à jour à chaque phase - Plan d'actions et suivi de ce dernier

R4. EVALUATION ET AMELIORATION CONTINUE :

L'aménageur doit définir et mettre en place un processus d'évaluation et d'amélioration continue tout au long de l'opération, afin de garantir que celle-ci s'inscrive à chaque phase et dans chacune de ses dimensions, dans un processus continu de prise en compte du développement durable.

Le maître d'ouvrage doit réaliser et suivre de manière périodique un tableau de bord contenant l'identification et le suivi :

- Des objectifs de l'opération
- Des indicateurs associés aux objectifs de la charte d'objectifs ou à ces actions opérationnelles

Ce tableau de bord constitue la référence du maître d'ouvrage pour la suite du projet jusqu'à la phase 5 (Mise en œuvre) et doit être mis à jour de manière périodique, a minima à chaque fin de phase. Il doit comporter les justifications de l'atteinte ou non des objectifs/indicateurs.



Lorsque l'aménageur constate que les objectifs définis préalablement ne sont pas atteints, il doit définir et mettre en œuvre des actions correctives (modifications techniques par exemple). Un dispositif adapté doit garantir la traçabilité de ces dernières.

NOTE : ce tableau de bord pourra être le fichier Excel mis à disposition par Certivéa/Cerway

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.

Livrable

Tableau de bord des objectifs/indicateurs déclinés pour chacune des 19 thématiques, évaluées à chaque phase.

R5. INFORMATIONS DOCUMENTÉES :

L'aménageur doit mettre en œuvre un système de maîtrise documentaire et de traçabilité. Il lui incombe de déterminer le degré de précision de ce système.

L'aménageur doit fixer les modalités d'approbation, de diffusion et de conservation pour les documents réglementaires et contractuels.

Livrable

Modalités de gestion des documents, et notamment les documents :

- Internes à la maîtrise d'ouvrage,
- Nécessaires à la collaboration avec les autres intervenants sur l'opération (équipe pluridisciplinaire, autres intervenants : gestionnaires...),



Phase 1 : Lancement

En Phase 1, l'ensemble des exigences relève exclusivement des dimensions managériales et de gestion de projet de l'opération (pilotage, évaluation, participation).

Exigences spécifiques

1.1 Périmètre d'application du SMO :

L'aménageur **doit déterminer quel périmètre** de son opération d'aménagement il souhaite faire entrer dans le champ de la certification :

- **Périmètre spatial** d'une part : l'aménageur doit établir une délimitation spatiale de l'opération, en particulier des espaces et équipements publics. Dans le cas d'une opération par tranches, l'aménageur devra déterminer la(les) tranche(s) qu'il souhaite intégrer au périmètre du SMO. Il doit s'assurer que les tranches retenues dans le périmètre permettent bien de mener l'opération dans le respect des 6 finalités du Développement Durable et de garantir le respect d'une cohérence d'ensemble. Les tranches incluses au périmètre doivent représenter une part significative de l'opération d'aménagement.
- **Périmètre des responsabilités** d'autre part : l'aménageur doit déterminer le périmètre de ses responsabilités sur les différents éléments qui auront un impact sur les objectifs futurs de l'opération.

En particulier, il doit repérer les éléments qui sont directement à sa charge et ceux qui entrent dans le champ d'action du(des) futur(s) acquéreur(s) des lots commercialisés. L'ensemble des éléments à la charge du(des) futur(s) acquéreur(s) des lots commercialisés qui seront susceptibles d'avoir un impact sur les objectifs de l'opération devront être répercutés dans les documents à valeur contractuelle, puis respectés par le(s) futur(s) acquéreur(s). L'aménageur devra s'assurer en phase 5 du respect des prescriptions par les acquéreurs pour chaque lot (à travers l'exigence récurrente R5).

1.2 Attentes et motivations de la ou des collectivités territoriales :

L'aménageur doit recueillir les attentes et les motivations de la ou des collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s) dans le projet, ainsi que tous les documents réglementaires, d'études et d'orientation qui existent à ce stade.

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

L'aménageur doit formaliser son engagement dans la démarche HQE Aménagement TM.

Livrable

Pièce justificative de l'engagement de l'aménageur dans la démarche et modalités de diffusion de cet engagement aux parties prenantes, de manière adaptée à ces dernières

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

L'aménageur doit mettre en évidence les engagements formels en matière de développement durable pris par la ou les collectivité(s) territoriale(s) impliquée(s) dans le projet et la manière dont ces engagements s'appliquent au projet. Seront justifiés en particulier :

- Soit l'engagement formel préalable de la(les) collectivité(s) territoriale(s) dans la démarche HQE Aménagement TM ou toute autre démarche nationale équivalente
- Soit les actions de sensibilisation à la démarche menées par l'aménageur auprès de la(les) Collectivité(s) territoriale(s) concernée(s).



Livrable

Pièce justificative de l'engagement de la(des) collectivité(s) et modalités de diffusion de cet engagement aux parties prenantes, de manière adaptée à ces dernières
OU
Pièces justificatives des actions de sensibilisation menées auprès de la(des) collectivités(s)

1.5 Modalités de gestion de l'opération :

L'aménageur doit définir avec la ou les collectivité(s) territoriale(s) la composition et le fonctionnement de la structure de portage ⁵, 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 dans le Guide de la démarche HQE AménagementTM (op. cité).

Livrable

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

1.6 Participation des parties prenantes :

L'aménageur doit définir avec la ou les collectivité(s) territoriale(s) les modalités de la participation des autres parties prenantes.

Par « autres parties prenantes », il est entendu les acteurs ou entités :

- Internes au projet d'aménagement, distincts de l'aménageur et de la(les) collectivité(s) : maîtrise d'œuvre, bureaux d'études, entreprises, promoteurs, maîtres d'ouvrage, etc.
- Externes : riverains, habitants, associations locales, commerçants, exploitants agricoles, etc.

NOTES :

- *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 le Guide de la démarche HQE AménagementTM. Une démarche de développement durable doit se donner pour ambition d'aller plus loin que la procédure réglementaire.*
- *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.*

Livrable

Cahiers des charges des différentes modalités de la participation.

⁵ Définie dans le Guide de la démarche HQE AménagementTM (op. cité).



1.7 Équipe pluridisciplinaire :

L'aménageur doit 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 dans le Guide de la démarche HQE Aménagement TM (op. cité).

Livrable

Composition et fonctionnement de l'équipe pluridisciplinaire.



Phase 2 : Analyse initiale

Exigences spécifiques

2.1 Diagnostic au regard du développement durable :

L'aménageur doit :

1/ Réaliser ou faire réaliser un **diagnostic** pour identifier les contraintes et les potentialités du site ainsi que les enjeux du territoire au regard du développement durable :

- comprenant 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 (analyse du site),
- 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, etc.,
- en prenant en compte les différents niveaux d'échelles géographiques au-delà du périmètre opérationnel
- en incluant une approche prospective sur le territoire

NOTE : Différents types d'études sont possibles, en fonction du contexte et des enjeux du territoire. Pour déterminer les thèmes d'analyse, il peut être utile de se référer à l'approche thématique décrite dans le Guide de la démarche HQE Aménagement™ (op. cité).

2/ Établir ou faire établir une **synthèse lisible et appropriable du diagnostic de développement durable (économique, social, environnement)**, qui puisse être partagée et faire référence tout au long de l'opération, et évoluer en fonction des besoins.

Livrables

- Diagnostic intégrant les éléments minimum cités ci-dessus
- Synthèse du diagnostic

2.2 Bilan de la réglementation et des démarches territoriales :

L'aménageur doit réaliser un bilan de la réglementation **et des démarches territoriales applicables à l'opération**, et également ceux dont l'application future à l'opération au cours de son déroulement est connue, intégrant 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...),
- 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...)

Livrable

Note d'analyse du cadre réglementaire, contractuel et des politiques territoriales s'appliquant au site de l'opération



2.3 Partage du diagnostic :

L'aménageur doit partager les résultats du diagnostic de l'opération avec les parties prenantes, en respectant les modalités de participation des parties prenantes définies en phase 1.

Livrable

Pièces justificatives du partage du diagnostic avec les parties prenantes : Compte-rendu de réunion, mails, courriers, synthèse de réunions publiques, etc.

2.4 Adéquation de l'opération au regard du développement durable :

L'aménageur doit démontrer et motiver par écrit de manière synthétique l'adéquation de l'opération prévue au regard des thématiques 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.

Cette note doit démontrer en quoi le projet est une réponse aux enjeux du site et du territoire, pour chacune des six finalités ⁶ du Développement Durable (Attractivité, Bien-être, Cohésion sociale, Préservation et amélioration de l'environnement, Résilience, Utilisation responsable des ressources).

NOTE : Cette synthèse doit permettre à toute partie prenante de comprendre en quoi l'opération est une réponse adaptée aux enjeux du site et du territoire préalablement identifiés, sur toutes les thématiques du développement durable (création d'emploi, réponse à une offre de logements, mixité sociale, couture urbaine, requalification, biodiversité, fluidification des déplacements, etc.). Elle doit amorcer le repérage des grands enjeux pour l'opération.

Livrable

Motivations de l'opération au regard du développement durable



Phase 3 : Choix et contractualisation des objectifs

3.1 Analyse thématique des études initiales

L'aménageur doit s'assurer de l'exhaustivité et de la pertinence de l'analyse et des études initiales en les croisant et en les complétant avec des approches thématiques ou d'autres études stratégiques conduites sur le territoire dans lequel s'inscrit le projet, afin de hiérarchiser les 19 thématiques de développement durable.

Les 19 thématiques de Développement Durable ci-dessous, sont déclinées suivant les 4 engagements de développement durable de la démarche HQE :

1. Le respect de l'environnement
2. La qualité de vie
3. La performance économique
4. Le management responsable.

Ces 19 thématiques doivent toutes être analysées dans le contexte de l'opération :



A titre d'exemple, vous trouverez ci-dessous une liste explicative de sous thématiques, qui sont non exhaustives et non obligatoires :

Qualité de vie :

1. Bien vivre ensemble : Interactions sociales, accès à la culture, mixité sociale et générationnelle, cohésion sociale ...
2. Mobilité et accessibilité : Connexion aux pôles et aux services structurants, accessibilité au site, aux bâtiments et aux espaces publics, modes doux et partagés, gestion des déplacements et stationnements ...
3. Santé et confort : Enjeux sanitaires et qualité de l'air et des sols, confort et ambiances des espaces yc confort d'été (thermique, aéralique, îlot de fraîcheur), confort acoustique et visuel (nuisances sonores, vibratoires et olfactives), biophilie ...
4. Paysage, patrimoine et identité : Intégration paysagère, valorisation de l'identité du territoire, des éléments patrimoniaux ...



5. Résilience, Sureté, sécurité : Vulnérabilité face à tous types de risques, maîtrise pour l'intégrité des personnes (routier, intrusion, attentat, ...) et gestion en situation de danger, fonctionnement en mode dégradé, information préventive et éducation aux risques, sécurité passives (mode de conception qui évite la création de zone dangereuse ou à risque) et actives (caméra, vidéo surveillance ...)

Respect de l'environnement :

6. Energie et climat : Production, consommation, stockage et efficacité énergétique, développement des énergies renouvelables et de récupération, éviter, réduire et compenser les gaz à effet de serre, adaptation aux changements climatiques...
7. Nature et biodiversité : Protection/restauration des écosystèmes locaux (biotopes), continuités/connectivité des trames, faune/flore (espèces), nature en ville (espaces végétalisés, accès à la nature, ...)
8. Eau : Gestion du cycle de l'eau (eaux pluviales, fluviales et souterraines), économies d'eau potable, gestions des eaux usées et assainissement...
9. Ressources et déchets : Prévention des déchets d'activité (déconstruction, réemploi, recyclage, filière de retraitement), gestion et valorisation des terres (yc terres polluées), choix environnemental des produits, équipements et services (consommation de matière première et production de déchets, filière de retraitement), gestion des déchets domestiques (prévention, collecte, recyclage, valorisation)...
10. Pollutions : Diminution et maîtrise de la pollution lumineuse, atmosphérique, de l'eau, des sols, des risques sanitaires...

Performance économique :

11. Economie et coût à long terme : Coût global et optimisation des charges; partenariats, usages et exploitation...
12. Dynamisme et développement du territoire : Valeur d'usage, attractivité du territoire, création d'emploi, création ou renforcement des filières et savoirs faire locaux...
13. Services et fonctions productives : Agriculture urbaine, offre de services / Mixité fonctionnelle, approvisionnement et logistique urbaine...
14. Adaptabilité et évolutivité : Anticipation et évolution des usages et des besoins, modularité et mutabilité des espaces ; évolutivité du bâti...

Management Responsable :

15. Conduite de projet : Pilotage et évaluation continue, gestion des chantiers et réduction des nuisances, diffusion des bonnes pratiques...
16. Gouvernance : Ecoute des besoins et attentes et implication des parties intéressées / Co-construction du projet, acceptabilité et réduction des blocages, anticipation et facilitation des usages...
17. Synergie et cohérence avec le(s) territoire(s) : Interactions et complémentarités, intégration et interfaces avec le tissu existant, métabolisme urbain...
18. Maîtrise foncière : Renouvellement urbain, optimisation et densité pour une utilisation économe de l'espace, compacité des formes urbaines et équilibre entre espaces bâtis et espaces libres...
19. Numérique : Connectivité, gouvernance de la donnée, innovations ...

Pour information, l'engagement « Management Responsable » est en lien direct avec le système de



management d'opération. Par essence même de cette certification, les thématiques 15, 16 et 17 sont donc totalement intégrées au référentiel technique et à la démarche HQE Aménagement.

En substitution des 19 thématiques de la démarche HQE Aménagement™, toute autre liste thématique, grille d'analyse ou référentiel multicritères couvrant à minima ces 19 thématiques, peut être mobilisée. En particulier, la Grille EcoQuartier du Ministère de l'Egalité des Territoires et du Logement peut se substituer à ces 19 thématiques, dans les cas où elle est adaptée aux finalités du projet.

Une thématique spécifique supplémentaire, non identifiée parmi les 19 thématiques de la démarche, peut être intégrée à cette analyse.

Une thématique n'étant pas identifiée comme un enjeu pour l'opération doit faire l'objet d'une justification de la part de l'aménageur.

3.2 Hiérarchisation des thématiques

À 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, l'aménageur doit **hiérarchiser les thématiques de développement durable de l'opération**, afin de déterminer leur importance relative. Les 19 thématiques doivent donc être hiérarchisées.

Cette hiérarchisation doit faire apparaître à minima 3 niveaux d'importance :

- Thématiques significatives et prioritaires pour l'opération,
- Thématiques significatives mais de priorité moins élevée que les précédents
- Thématiques de moindre importance

Cette hiérarchisation doit être justifiée et partagée par l'aménageur, ainsi que par la ou les collectivité(s) impliquée(s) dans le projet et par les parties prenantes.

Livrable

Document justifiant de l'identification et de la hiérarchisation des 19 thématiques

3.3 Déclinaison des thématiques en objectifs

L'aménageur doit **décliner les thématiques de développement durable de l'opération en objectifs**, dans les différents champs et aux différentes échelles de l'opération, en respectant les principes suivants :

- Chaque thématique de développement durable identifiée doit être déclinée en un ou plusieurs objectif(s) en fonction du contexte de l'opération et du degré de priorité.
- 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 et/ou qualitatif.



Livrable

Document spécifiant pour chaque enjeu, les objectifs d'aménagement durable de l'opération avec les indicateurs associés

NOTE : ce livrable peut être mutualisé avec celui demandé au 3.2

3.4 Sensibilisation des intervenants

L'aménageur doit 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.

3.5 Compatibilité des objectifs du projet avec les démarches territoriales :

L'aménageur doit vérifier la compatibilité des objectifs du projet avec les démarches territoriales applicables à l'opération. Pour cela, il doit confronter les objectifs définis avec le bilan de la réglementation et des démarches territoriales effectué en phase 2 (voir § 2.2).

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

3.6 Charte d'objectifs

L'aménageur doit :

- Formaliser les objectifs retenus et leur justification dans le contexte de l'opération dans une **charte d'objectifs d'aménagement durable**,
- Impliquer autant que possible la ou les collectivité(s) territoriale(s) concernée(s) par le projet et leur proposer de signer cette charte qui doit être à *minima* signée de l'aménageur,
- Formaliser les modalités de communication de la charte d'objectifs d'aménagement durable aux parties prenantes.

La charte d'objectifs doit faire apparaître la hiérarchisation des thématiques de l'opération, ainsi que l'ensemble des objectifs de l'opération

NOTE : La signature de la charte est un moment fort du SMO. Cette charte peut être contractualisée avec la ou les collectivités territoriales et/ou d'autres parties prenantes. Des exemples de contenu de la charte sont donnés dans le Guide de la démarche HQE Aménagement TM.

Livrable

de sa communication aux parties prenantes



Phase 4: Conception du projet intégrant le développement durable

4.1 Programme de l'opération :

L'aménageur doit concevoir le programme de l'opération d'aménagement afin de répondre aux objectifs de la charte d'aménagement durable préalablement formalisée.

Livrable

Programme de l'opération (et liens entre les résultats des analyses initiales, les objectifs de l'opération et le programme)

4.2 Parti d'aménagement durable :

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

4.3 Conception intégrant le développement durable :

L'aménageur doit définir les actions opérationnelles nécessaires pour atteindre les objectifs de développement durable de l'opération accompagnés d'indicateurs

NOTES :

- *Le parti d'aménagement, et les actions qui l'accompagnent, 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 19 thématiques d'aménagement durable du Guide de la démarche HQE Aménagement™ ou les 20 Dimensions de la Grille EcoQuartier).*
- *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.*

Livrables (pour 4.2 et 4.3)

- Description et justification du Parti d'aménagement
 - Plan d'actions
 - Plan masse
 - Plan d'insertion de l'opération dans son environnement territorial
-

4.4 Cohérence avec les objectifs de l'opération

L'aménageur doit justifier la cohérence entre les documents de conception (parti d'aménagement/plan masse) et les objectifs de l'opération. S'il observe des incohérences, il doit apporter les actions correctives appropriées.

Livrable

Document justifiant la cohérence entre les documents de conception et les objectifs de l'opération



Phase 5 : Mise en œuvre

5.1. Transcription des objectifs en prescriptions :

L'aménageur doit 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,

Il doit 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/ou 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 et les infrastructures sont réalisés dans le respect des principes de Développement Durable sur les 4 engagements suivants : Qualité de vie, Respect de l'environnement, Performance économique, Management Responsable. La certification NF HQE™ Bâtiments Tertiaires ou Equipements Sportifs, NF Logement HQE, HQE™ Infrastructures ou toute autre certification environnementale, peut être exigée par l'aménageur et/ou par la collectivité.

Livrables

- Pièces contractuelles (DCE, CCTP...), cahiers des charges à destination des promoteurs/maitres d'ouvrage
- Clauses attestant de la dynamique sociale et/ou du développement économique local

5.2 Contrôle et surveillance durant la réalisation :

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

Livrable

Contrats pour suivi du chantier

5.3 Évaluation des projets de construction :

L'aménageur doit évaluer les projets de construction avant le dépôt du Permis de construire pour contrôler le respect des prescriptions dans les constructions.

Livrable

Contrats pour suivi des PC

5.4 Gestion des chantiers :

L'aménageur doit planifier les chantiers et mettre en place une organisation générale pour coordonner les différents chantiers et en limiter les nuisances, les risques de pollution et organiser la gestion des déchets.



Il doit notamment :

- a. S'assurer de l'engagement des entreprises avec lesquelles il a contractualisé et de l'identification, par chacune d'entre elles, d'un interlocuteur « environnement » ;
- b. Informer les riverains et éventuellement désigner un interlocuteur « Riverains » ;
- c. Réaliser et transmettre aux entreprises avec lesquelles il a contractualisé un plan de gestion de chantier afin de limiter les impacts environnementaux du chantier ;

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

- d. Assurer un contrôle et mettre en place des actions correctives ou des mesures compensatoires.

Livrables

- Plan de gestion de(s) chantier(s), incluant une charte de chantier à faibles nuisances
- Documents attestant de l'information des riverains (CR de réunions, mails, etc.).
- Document attestant du contrôle du chantier et des actions correctives éventuellement mises en place

5.5 Sensibilisation et information des acquéreurs et futurs usagers :

L'aménageur doit 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...).

Livrables

Moyens de sensibilisation et Livret(s) usagers

5.6 Information des collectivités et des gestionnaires :

L'aménageur doit mettre en œuvre au moment de la livraison des aménagements, des moyens permettant d'informer les collectivités et les gestionnaires des modalités adaptées de gestion des bâtiments, équipements et espaces publics.

NOTE : Ces moyens peuvent inclure à 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.

Livrables

- Plans et modes d'emploi des équipements réalisés (DIUO des bâtiments)
- Identification des gestionnaires pour les espaces communs, moyens de sensibilisation et Livrets entretien maintenance



Phase 6 : Bilan - capitalisation

6.1 Bilan de l'opération :

L'aménageur doit tirer le **bilan de l'opération** au regard des 6 finalités du développement durable en considérant ses caractéristiques propres :

- a. En s'assurant de l'adéquation des résultats de l'opération avec les exigences légales et réglementaires applicables ;
- b. En appréciant le niveau d'acceptation et d'appropriation par les habitants, les usagers et les parties prenantes de l'opération, eu égard 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 ;
- c. En déterminant et faisant le bilan des performances atteintes au regard des actions et des objectifs préalablement arrêtés ;
- d. En y intégrant un bilan financier
- e. En réalisant un ou des bilan(s) de chantiers (dispositions prises pour limiter l'impact sur l'environnement, réclamations et traitement, incidents survenus...).
- f. En réalisant une évaluation finale du projet d'aménagement en s'appuyant *a minima* sur les indicateurs définis préalablement.

Livrable

Bilan de l'opération incluant les éléments minimums demandés ci-dessus
Bilan du(des) chantier(s)

6.2 Bilan de la démarche HQE Aménagement™ :

L'aménageur doit tirer le bilan de la démarche HQE Aménagement™, 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.

6.3 Capitalisation :

L'aménageur doit capitaliser les retours d'expériences et les connaissances acquises pour les diffuser. A ces fins, il doit définir les modalités d'identification, d'approbation, de diffusion, de mise à jour et de conservation des documents de l'opération, et :

- 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.

Livrables

- Fiche opération
 - Modalités de conservation et de communication des éléments de bilan de l'opération et de la démarche
-



6.4 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 : À 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.

Exigences récurrentes

NOTE : La phase 6 porte en soi, et intégralement, sur le bilan et la capitalisation de l'opération, donc sur l'évaluation. Cette dernière doit, pour être correctement réalisée, être pilotée, participative et documentée. Le contenu des exigences récurrentes du SMO est donc, pour cette Phase, intégré au contenu de chaque exigence spécifique. Par ailleurs, la phase 6 se prolonge après la fin de l'opération, via le suivi post-opérationnel.



Lexique :

- **Exigences :** Une exigence est un critère établi par le référentiel du système de management d'une Opération (SMO) d'Aménagement Durable qui s'applique à différentes phases caractéristiques de son déroulement. Ce faisant, le SMO insiste sur les modalités de gestion du projet, et établit des exigences de conduite d'opération. Deux catégories d'exigences existent :
 - A. Des Exigences spécifiques, qui renvoient à des préoccupations particulières relatives à la phase concernée.
 - B. Des Exigences Récurrentes, qui doivent être atteintes, maintenues et mises à jour, de manière contextualisée, à chaque phase.
- **Engagements :** Le référentiel HQE Aménagement comporte 4 engagements de développement durable en lien avec le cadre HQE Bâtiment Durable :
 - 1) Qualité de vie
 - 2) Respect de l'environnement
 - 3) Performance économique
 - 4) Management responsable
- **Thématiques :** Les thématiques sont les 19 notions présentées dans le cadre de référence répondant à différents enjeux de développement durable. Vous les trouverez divisées suivant les 4 engagements définis précédemment (paragraphe 3.1).
- **Objectifs :** Les objectifs de l'opération découlent de la hiérarchisation des 19 thématiques de développement durable. La création des objectifs doit se faire en respectant les principes suivants :
 - Chaque thématique de développement durable hiérarchisée doit être déclinée en un ou plusieurs objectif(s) en fonction du contexte de l'opération et du degré de priorité.
 - 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 et/ou qualitatif.

La charte d'objectifs (paragraphe 3.6) concentre l'ensemble de ces objectifs.
- **Indicateurs :** Un indicateur mesure et permet de justifier l'atteinte d'un objectif mis en place au sein du projet sur l'ensemble de ses phases.
- **Action opérationnelle :** Choisie pour la phase conception et construction, une action opérationnelle est la mise en œuvre d'un objectif au sein d'un plan d'actions et peut être traduit par un indicateur de réalisation.
- **Exemples :**

Engagement : Respect de l'Environnement

Thématique hiérarchisée priorité 1 : Eau

3 Objectifs en découlent au sein de la charte d'objectifs :

 - A. Maîtriser le débit de fuite
 - B. Maîtriser les consommations d'eau potable en phase chantier
 - C. Limiter l'imperméabilisation des sols et le ruissellement
 - **Action opérationnelle :** Aménagement de verdure dans la zone A (action à intégrer dans les documents contractuels)
 - **Indicateurs :** Suivi de X% de végétalisation dans la zone A



Table des matières des exigences spécifiques

Phase 1 : lancement

- 1.1 Périmètre du SMO
- 1.2 Attentes et motivations de la ou des collectivités territoriales
- 1.3 Engagement de l'aménageur dans la démarche HQE Aménagement TM
- 1.4 Engagement de la ou des collectivités dans la démarche HQE Aménagement TM
- 1.5 Modalités de gestion de l'opération
- 1.6 Participation des parties prenantes
- 1.7 Équipe pluridisciplinaire

Phase 2 : analyse initiale

- 2.1 Diagnostic au regard du développement durable
- 2.2 Revue de la réglementation et des démarches locales
- 2.3 Partage du diagnostic
- 2.4 Adéquation de l'opération au regard du développement durable

Phase 3 : choix et contractualisation des objectifs

- 3.1 Analyse thématique des études initiales
- 3.2 Hiérarchisation des thématiques
- 3.3 Déclinaison des thématiques en objectifs
- 3.4 Sensibilisation des intervenants
- 3.5 Compatibilité des objectifs du projet avec les démarches territoriales
- 3.6 Charte d'objectifs

Phase 4 : conception du projet intégrant le développement durable

- 4.1 Programme de l'opération
- 4.2 Parti d'aménagement durable
- 4.3 Conception intégrant le développement durable

Phase 5 : mise en œuvre

- 5.1 Transcription des objectifs en prescriptions
- 5.2 Contrôle et surveillance durant la réalisation
- 5.3 Évaluation des projets de construction
- 5.4 Gestion des chantiers
- 5.5 Sensibilisation et information des acquéreurs et futurs usagers
- 5.6 Information des collectivités et des gestionnaires

Phase 6 : capitalisation

- 6.1 Bilan de la démarche HQE Aménagement TM
- 6.2 Bilan de l'opération
- 6.3 Capitalisation
- 6.4 Suivi post-opérationnel