



HAL
open science

L'éco-quartier, une forme d'alter organisation : Le rôle des émotions dans la compréhension des enjeux environnementaux et humains

Catherine Maman, Rola Hussant-Zebian

► To cite this version:

Catherine Maman, Rola Hussant-Zebian. L'éco-quartier, une forme d'alter organisation : Le rôle des émotions dans la compréhension des enjeux environnementaux et humains. 89^e CONGRÈS ACFAS " Alter-organisation " L'alter, providence ou contrainte post-covid19? Colloque n°405 9 mai 2022, Dicen IDF, LaRA, CRIFPE, May 2022, Quebec (on line), Canada. hal-04309314

HAL Id: hal-04309314

<https://univ-eiffel.hal.science/hal-04309314v1>

Submitted on 27 Nov 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

89^e CONGRÈS ACFAS
Dicen IDF, LaRA, CRIFPE
« *Alter-organisation* »

L'*alter*, providence ou contrainte post-covid19 ?

Colloque n°405

9 mai 2022

PROPOSITION DE COMMUNICATION

Catherine MAMAN et Rola HUSSANT-ZEBIAN

Axe (3) : (Re)penser la société, l'entreprise et l'organisation par l'*alter*

L'éco-quartier, une forme d'*alter* organisation :

Le rôle des émotions dans la compréhension des enjeux environnementaux et humains.

89^e CONGRÈS ACFAS

Dicen IDF, LaRA, CRIFPE

« *Alter-organisation* »

L'*alter*, providence ou contrainte post-covid19 ?

Colloque n°405

9 mai 2022

PROPOSITION DE COMMUNICATION

**L'éco-quartier, une forme d'alter organisation :
Le rôle des émotions dans la compréhension des enjeux
environnementaux et humains**

Axe (3) : (Re)penser la société, l'entreprise et l'organisation par l'*alter*

**The eco-quartier as an alter organization: The role of
emotions in understanding environmental and human
issues**

Catherine MAMAN et Rola HUSSANT-ZEBIAN (IRG)

Catherine MAMAN
Institut de Recherche en Gestion (IRG)
Université Gustave Eiffel- Bâtiment Bois de l'Étang- 5 Bd Descartes, 77454 Champs-sur-Marne
catherine.maman@univ-eiffel.fr

Rola HUSSANT-ZEBIAN
Institut de Recherche en Gestion (IRG)
Université Gustave Eiffel- Bâtiment Bois de l'Étang- 5 Bd Descartes, 77454 Champs-sur-Marne
rola.hussant-zebian@univ-eiffel.fr

Résumé :

Cette communication s'intéresse aux éco-quartiers, aussi bien dans leur dimension environnementale que sociale, conçus comme une forme d'organisation alternative aux modèles urbains dominants. Ce travail explore le rôle des émotions dans la « fabrication des villes » (Feildel et Le Jeloux (2018)) et dans la compréhension des enjeux environnementaux et humains liés aux éco-quartiers. Le rôle des émotions, aujourd'hui reconnu aussi bien dans les travaux en urbanisme, en management qu'en comportement du consommateur est en effet à prendre en compte dans la compréhension des mécanismes à l'œuvre au sein de ces alter organisations que sont les éco-quartiers.

Le travail, restitué dans cette communication, est issu d'une étude plus large réalisée par entretiens semi directifs auprès de différents acteurs (acquéreurs, habitants/riverains, associations, aménageurs, constructeurs) œuvrant sur le territoire pour le développement de comportements durables en lien avec un éco-quartier. Dans cette communication seuls les premiers résultats d'une enquête exploratoire menée auprès des acquéreurs de logements dans différents éco-quartiers de la région parisienne sont restitués.

Mots-clés : Éco-quartier, émotions, *alter*-organisation

Abstract :

This communication focuses on eco-districts, both in their environmental and social dimension, designed as an alternative organization to the dominant urban models. This work explores the role of emotions in the "making of cities" (Feildel and Le Jeloux (2018)) and in understanding the environmental and human issues related to eco-districts. The role of emotions, now recognized both in work on urban planning, management and consumer behavior, must indeed be taken into account in understanding the mechanisms at work within these alter organizations that are eco-districts.

The work, presented in this communication, is the result of a broader study carried out by semi-directive interviews with various actors (purchasers, inhabitants/residents, associations, developers, builders) working in the territory for the development of sustainable behaviors in connection with an eco-district. In this communication only the first results of an exploratory survey carried out among home buyers in different eco-districts of the Paris region are presented.

Keywords: Eco-quartier, emotions, *alter*-organisation

À travers la généralisation du télétravail, la crise sanitaire démontre le rôle que les mutations économiques et sociétales jouent dans la transformation en profondeur de nos sociétés et de nos organisations.

Ces changements radicaux sont souvent rassemblés autour de la notion de post-modernité (Maffesoli, 2011) qui constate l'érosion des mécanismes rationnels, basés sur l'intérêt, dans le fonctionnement de nos économies « traditionnelles ». Les organisations sont confrontées à un autre système de valeurs, à d'autres formes de relations sociales voire à un autre imaginaire (Silva et Strohl, 2016).

Dans ce contexte, l'acteur social post-moderne est vu comme « *plus humain parce que construit par l'émotion et l'affect en complément de sa rationalité* » (Lacan, 2016 : 201).

La prise en compte des émotions permet aujourd'hui de mieux comprendre nos comportements économiques, professionnels et écologiques ; elle se dessine comme étant une piste féconde à l'étude des *alter* organisations, conçues comme « *des organisations dissonantes* » (Dorion, 2017).

Notre communication s'intéresse aux éco-quartiers en tant que forme d'organisation alternative, aux modèles urbains dominants (Beaurin, 2015) qui ont montré leurs limites écologiques et sociales alors que le caractère prioritaire et alarmant des enjeux environnementaux s'impose au niveau planétaire. Cette voie pose la question de la « tolérance organisationnelle pour *« la transgression, l'altérité, l'altération des schémas existants et la subversion des recettes passées »* (Barlatier et al., 2017, p :12).

Partant de l'hypothèse que l'éco-quartier est un modèle d'*alter* organisation, aussi bien dans sa dimension environnementale que sociale, et parce que les émotions sont à présent considérées notamment comme des indicateurs de satisfaction de nos besoins (Kotsou, 2019), nous cherchons à identifier et à analyser les mécanismes émotionnels à l'œuvre dans les attitudes et les comportements autour des éco-quartiers, conçues comme des *alter* organisations.

Les parties prenantes d'un éco-quartier sont multiples (acquéreurs de logement, aménageurs, constructeurs, riverains, municipalité) et leurs rationalités multiples cherchent à converger vers le développement de comportements urbains responsables dans un cadre d'une mixité sociale. Cette communication s'inscrit dans le cadre d'un projet I-SITE FUTURE de l'Université Paris-Est en partenariat avec Eiffage.

Elle est construite autour de deux parties.

Le cadre conceptuel, que constitue la première partie, présente d'une part, en quoi l'éco-quartier est une forme d'*alter* organisation et d'autre part, en quoi la prise en compte des émotions devient indispensable à la compréhension des comportements en lien avec les éco-quartiers.

La seconde partie restitue les premiers résultats d'une enquête exploratoire réalisée par entretiens semi directifs auprès des acquéreurs de logement dans un éco-quartier. Cette enquête exploratoire n'est pas spécifiquement axée sur le terrain de notre projet d'I-SITE en partenariat avec Eiffage mais mobilise aussi d'autres terrains en lien avec cette communication. Tous les verbatim sont anonymés et sont issus d'entretiens avec des acquéreurs de logements dans différents éco-quartiers de la région parisienne.

I- Cadre conceptuel : éco-quartier, alter-organisation et émotions

Le cadre conceptuel de cette communication est l'occasion d'une part, de montrer en quoi les éco-quartiers constituent une forme d'*alter* organisation et de mettre la focale, d'autre part, sur le rôle des émotions dans les comportements en lien avec les éco-quartiers.

I.1-L'éco-quartier : une forme d'*alter* organisation

Nous nous intéressons particulièrement dans cette communication aux implications que les travaux sur les *alter* organisations peuvent avoir sur l'analyse du bouleversement des espaces

de vie provoqué par la construction de ces formes d'*alter* organisations que sont les éco-quartiers (Feildel et Le Jeloux, 2018).

La littérature sur les organisations alternatives (ou alter-organisations) renvoie à des objets d'études très divers. Il existe un certain consensus pour définir le caractère alternatif comme « synonyme de « *dissent* » (ce qui s'oppose, ce qui fait dissidence), d'hétérodoxie (ce qui diffère du paradigme dominant) et ou de ce qui est « bon » ou d'un « meilleur ordre des choses » (Parker et al., 2007) ne renvoyant pas à la quête de la performance telle que pensée par la littérature main stream en gestion, mais à la recherche d'un ordre des choses satisfaisant les attentes de groupes sociaux souvent dominés ... » (Dorion, 2017, p :146).

Anticipons sur la restitution de notre terrain que nous ferons dans la partie suivante, afin de donner la parole à un des acteurs clés d'un éco-quartier, l'acquéreur, quant à la définition apportée à cette notion.

« Pour moi, un éco-quartier, c'est un quartier qui, dès le début, a été pensé avec... une intention de préserver la partie écologique, la partie énergétique ; et évidemment... pensé pour le bien-être... le bien-être de ses résidents... Et donc... qu'est-ce que ça signifie ? Ça signifie, évidemment, des matériaux dernier cri, je l'espère, mais tout à la fois, respectueux de l'environnement ; mais également, des services technologiques novateurs de par le fait que voilà, on est quand même dans un esprit nouveau. »

Nous associons cet « esprit nouveau », défini par un acquéreur d'un logement dans un éco-quartier, à la notion de « *recherche d'un ordre des choses satisfaisant les attentes de groupes sociaux souvent dominés* » (Dorion, 2017, p :146). Cette notion de groupe dominé dans une perspective urbanistique est justement introduite par Pattaroni (2011) pour qui « *les éco-quartiers représentent pour partie un des héritages des luttes urbaines et de leur critique de l'urbanisme fonctionnaliste* » dans les années 1970 et 1990, en Europe. L'auteur explique que ces luttes cherchaient à « *changer la ville pour changer la vie* » par une vision alternative du développement urbain et la création d'un autre rapport au logement, à la ville et aux autres.

Pour Beaurain (2015) la spécificité des éco-quartiers est de mettre l'accent sur 5 points :

- La réduction de l'impact environnemental de l'habitat en termes de consommation énergétique et de volume des déchets en lien avec l'utilisation de matériaux de construction et des sources d'énergie durables
- La réintroduction de végétaux dans la ville et la protection de la biodiversité
- L'appui sur des projets de rénovations urbaines pour favoriser la mixité sociale
- La prise en compte de la mobilité afin de réduire les déplacements en voiture
- La participation des habitants à des projets associatifs.

Cependant, la littérature sur les éco-quartiers pointe souvent la faiblesse de leur dimension sociale avec « *une difficulté à développer au sein de ces quartiers une véritable mixité sociale fonctionnelle pourtant inscrite comme un élément essentiel de la durabilité sociale* » et dénonce au contraire « *une tendance de ces éco-quartiers à favoriser un processus de gentrification.* » (Beaurain, 2015, p. 30).

I.2- Le rôle des émotions : moyen de compréhension et levier d'action sur nos comportements en lien avec les éco-quartiers ?

Les découvertes récentes des neurosciences sur le rôle des émotions : l'émotion, un signal d'information

La révolution scientifique, opérée récemment, par les neurosciences, sur la compréhension des mécanismes émotionnels, innerve aujourd'hui de nombreux champs disciplinaires dont la gestion et l'urbanisme.

Loin de la vision cartésienne des émotions qui faisaient d'elles, pendant longtemps, un élément perturbateur opposé à la rationalité, celles-ci sont aujourd'hui définies comme étant « *un*

baromètre de notre capacité d'adaptation et de notre état d'équilibre par rapport à notre environnement. Tel un voyant lumineux sur le tableau de bord d'un véhicule, les émotions nous indiquent entre autres, si nos besoins sont satisfaits ou non » (Kotsou in Mikolajczak, 2020, p.117).

C'est pourquoi les émotions, en tant qu'élément révélateur des besoins, jouent un rôle prégnant dans l'élaboration et l'expression de nos comportements, ici en lien avec « la consommation » des éco-quartiers.

Par ailleurs, les avancées récentes en neurosciences, ont amené à reconsidérer leur localisation cérébrale. Elles ne seraient plus situées dans une zone cérébrale délimitée, celle du cerveau limbique, mais résulteraient au contraire de l'activation « *de nombreuses régions cérébrales qui s'associent en réseau pour assurer les processus émotionnels* (Sanders, 2015, p :13).

Déjà, Damasio montrait en 1995 la porosité de la frontière entre émotion et cognition : des décisions uniquement construites de façon rationnelle aboutissent à des comportements aberrants. Cette démonstration fut faite à partir de l'observation des comportements de personnes ayant un cerveau droit (siège, disait-on, des émotions) détruit par de graves traumatismes et qui n'avaient cependant aucune lésion sur leur cerveau gauche (celui de la rationalité).

Les travaux de Mayer et Salovey (1990, 2004) sont ensuite venus « confirmer » le rôle essentiel joué par les émotions sur les fonctions cognitives. « *Les stimuli émotionnels facilitent la perception, captent l'attention et favorisent l'apprentissage* » (Sanders, p : 13).

Dans un climat passionnel et séculaire autour du caractère inné ou acquis de l'intelligence, Mayer et Salovey (1990, 2004) conceptualisent la notion d'intelligence émotionnelle et la définissent comme « *la capacité à surveiller ses propres sentiments¹ et ceux des autres, à les discriminer, à utiliser cette information pour guider sa réflexion et ses actions* » (Grewal et Salovey, 2015, p :31). L'oxymore que constitue ce terme « d'intelligence émotionnelle » renvoie à l'idée que la capacité à identifier, comprendre et à s'appuyer sur ses émotions (et celles des autres) pour agir, est au moins aussi importante que les capacités intellectuelles.

L'innovation conceptuelle de Mayer et Salovey (1990) réside dans le fait de définir l'intelligence émotionnelle comme la capacité à recourir à ses émotions pour raisonner, ce qui implique que nous sommes capables d'identifier les émotions appropriées à nos capacités cognitives (Mikolajczak, 2020). Plus récemment, certains auteurs (Kotsou, 2019 ; Mikolajczak, 2020) s'inscrivant dans ce courant de pensée de l'intelligence émotionnelle, préfèrent cependant utiliser le terme de compétences émotionnelles pour désigner ce sujet d'étude car dans le débat scientifique, le terme « d'intelligence » renvoie à ce qui est de l'ordre de l'inné, ce qui ne s'acquiert pas et qui est donc l'exclusivité d'une élite alors que la compétence est le résultat d'un processus d'apprentissage ouvert a priori à tous. Les cinq compétences émotionnelles sont : l'identification, la compréhension, l'expression, la régulation et l'utilisation de nos émotions (Kotsou, 2019).

L'émotion est donc un signal d'information. (Kotsou in Mikolajczak, 2020). Cette information s'adresse à nous-même et aux autres. La colère, par exemple, est avant tout « *un signal de frustration ou de violation du territoire (...) elle est un signal de perte de liberté (physique ou psychique). (...) Elle manifeste une reconnaissance par le sujet de sa propre importance, une reconnaissance de l'importance de l'autre ainsi que du contrat qui les réunit* » (Nasielski, 2009, p : 4).

Conçues comme « *des détecteurs de pertinence* » par Scherer (2005), les émotions informent sur ce qui est important pour soi, ce qui a un effet sur soi, et de quelle nature est cet effet : de la surprise, de la joie, de la peur, de la colère, de la honte... Les émotions « *transforment les événements rencontrés, événements bruts affectant les sens et le corps, en événements d'une*

¹ Si certains chercheurs (Izard et Buechler, 1980) différencient trois états affectifs (le sentiment, l'humeur et l'émotion), d'autres comme Solovey et Meyer (1990) ne font pas cette distinction.

part, pourvus de signification pour le sujet -significations en fonction de ses intérêts- et d'autre part, d'une valeur affective (événements agréable ou attrayant, désagréable ou repoussant ou indifférent, le cas échéant) » (Tcherkassoff et Frijda, 2014 : 504).

Nos émotions, ressenties puis partagées avec ceux avec qui nous sommes en interaction, vont en effet laisser des traces dans notre mémoire. La théorie des marqueurs somatiques (Damasio, 1995) montre le rôle que ces émotions mémorisées jouent dans la prise de décisions futures. Les événements associés à des émotions source de plaisir, ou au contraire de déplaisir, seront enregistrés dans notre mémoire respectivement comme positifs ou négatifs. Ce seront alors des réseaux neuronaux différents qui seront sollicités quand la mémoire les mobilisera pour ajuster une prise de décision (Damasio, 1995).

Pour que les émotions puissent jouer ce rôle de signal d'information et permettre de nous adapter à notre environnement de manière socialement appropriée, celles-ci doivent être vécues, entendues, partagées et mémorisées.

Communiquer sur nos ressentis émotionnels, comme sur notre interprétation de l'affichage émotionnel des autres, est essentiel pour désamorcer des tensions, clarifier un manque de compréhension ou tout simplement témoigner de l'intérêt que l'on a pour l'autre, pour soi et pour la relation qui nous relie.

Or, nous recevons encore souvent l'injonction de faire disparaître, au moins dans la sphère publique, si ce n'est notre ressenti émotionnel, au moins notre affichage émotionnel, ce qui occasionne d'ailleurs une dissonance émotionnelle, source de souffrance psychologique.

Échanger sur nos émotions ressenties et sur notre perception des émotions affichées par l'autre constitue un régulateur social qui a toute sa place dans la construction et le partage d'un espace de vie comme le sont les éco-quartiers.

Émotions et imaginaire

À côté des stimuli externes, généralement bien repérés par la littérature sur les émotions (un bruit, une odeur, une parole blessante ou au contraire réconfortante, un lieu arboré ou bétonné), Frijda et Sundararajan (2007) identifient une seconde catégorie de déclencheurs émotionnels donnant lieu à des émotions qu'ils appellent des « émotions raffinées » : il s'agit des stimuli internes à l'individu. Ces émotions raffinées surviennent soit à l'évocation d'un souvenir plaisant ou déplaisant et qui va faire naître de la tristesse, de la colère ou de la joie, soit par la puissance créative de l'imagination et qui se manifeste dans la sphère artistique notamment. On retrouve ici le rôle de l'imaginaire, évoqué plus haut. Nous définissons l'imaginaire comme « *la faculté, à partir des perceptions sensorielles ou de façon complètement abstraite, d'activer notre écran mental et de produire des images intérieures. Plus ces images intérieures sont nombreuses et denses en créativité plus nos attentes sont entretenues* (Maman, 2022 in Vendengeon et al. : 75).

C'est dans ce contexte que nous aborderons l'étude des comportements autour des éco-quartiers. Les émotions révèlent le degré de satisfaction/insatisfaction des besoins autour d'une consommation urbaine à la fois de nature écologiquement responsable et en termes de mixité sociale. Cette idée constitue le socle de notre analyse de terrain. Elle est transverse à nos différents guides d'entretiens adapté à chaque partie prenante : constructeur, aménageur du territoire, riverains, associations et acquéreur de nouveaux logements au sein d'un éco-quartier, (seuls restitués ici dans notre étude exploratoire) rencontrés dans le cadre de notre étude qualitative.

Focus sur le rôle des émotions dans les éco-quartier

Depuis les travaux du Corbusier (1924), le rôle des affects est reconnu en architecture comme en urbanisme. Le Corbusier signale, dès le début de ses travaux, l'importance du rôle des affects dans les projets architecturaux et urbains. Il va même plus loin en revendiquant « *la production*

d'affects comme l'une des visées de son action » (Feildel, 2021). Feildel explique cependant, en s'appuyant sur les travaux de Chalas (2005), que ce n'est que très récemment, grâce à un renouvellement important de leur imaginaire, que les aménageurs considèrent l'affect comme « *une ressource pour l'action* ».

Les émotions, et plus généralement les affects, ont donc toute leur place dans les projets d'éco-quartiers, dont la démarche et les objectifs rejoignent aujourd'hui ceux du développement durable.

Le développement durable comprend, dans le Rapport Bruntland (1987)², trois volets complémentaires : environnemental, économique et social. Ces trois volets doivent être équilibrés dans une démarche de développement durable. La crise sanitaire, vécue depuis 2019, rappelle que les notions de solidarité et de bien commun doivent être intégrés dans le développement des villes (Carrassus et Naert, 2021) en mettant l'accent sur le volet social. Si le développement urbain et la prise en compte des volets environnemental et économique sont essentiels dans la construction de l'éco-quartier et de la ville, il n'en demeure pas moins que ce sont les personnes qui occupent les lieux et qui leurs donnent vie.

C'est ainsi que la dimension humaine se trouve au cœur de tout projet d'éco quartier. Elle innerve le volet social, souvent négligé dans la pratique des projets urbanistiques, même si de plus en plus les recherches sur le sujet en font état. Le volet social est d'abord constitué par la santé publique, l'égalité, la participation des citoyens, la mixité fonctionnelle (travail, loisirs, culture, lieux et espaces de partage et de vie...). Il concerne aussi la mixité et l'intégration sociales comprenant des habitants d'âges différents, issus de milieux socioculturels variés auxquels sont proposés des logements de tailles et de standings différents.... L'objectif étant d'améliorer la qualité de vie des habitants par une réappropriation des espaces publics pour des relations de voisinage plus conviviales. Ainsi, « *les éco-quartiers apparaissent comme un des processus où une partie des conceptions alternatives du logement et de la ville se fait encore entendre et influence les formes de réalisation du développement urbain* » (Pattaroni, 2011).

Cette forme d'« alter » organisation de quartier, vient alimenter le volet social de développement d'un éco-quartier. Elle propose des formes de relations sociales favorisées également par « une certaine convivialité et un sentiment d'appartenance » accentué par toute forme de participation à l'aménagement et à la gestion du quartier (Pattaroni, 2011)³.

Au cœur des relations sociales ainsi générées se trouvent les états affectifs et les émotions. Les émotions sont à la fois au cœur des mouvements sociaux (Jasper, 2011 in Feildel et Le Jeloux, 2018), des relations entre individus et à leur espace de vie et de leur transformation. Leur rôle n'a été que très récemment étudié dans les projets et actions urbanistiques (Feildel et Le Jeloux, 2018 ; Lolive 2006 in Feildel et Le Jeloux, 2018). Mais aujourd'hui, une prise de conscience de la place de l'imaginaire et de la projection des valeurs des individus sur leurs espaces de vie amène les aménageurs à considérer de plus en plus les émotions comme « une source légitime » dans la conception des projets et des espaces urbains (Feildel et Le Jeloux, 2018).

Rappelons que les valeurs se définissent comme « *des convictions fondamentales en vertu desquelles un mode de conduite serait personnellement ou socialement préférable à un autre mode de conduite contraire ou opposé* » (Rokeach, 1973).

Feildel et Le Jeloux (2018) intègrent ainsi les valeurs affectives et symboliques en plus des approches rationnelles, techniques et fonctionnelles dans la fabrication des villes et des nouveaux espaces urbanisés. Le rôle des affects et des émotions est ainsi de plus en plus reconnu dans la réalisation des projets d'aménagement mais reste encore principalement utilisé pour

² Rapport qui s'appuie sur les travaux de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'Organisation des Nations Unies (1987)

³ (www.écoquartiers-geneve.ch in Pattaroni, 2011)

faire adhérer les individus au projet dans le cadre d'une démarche communicationnelle pour l'attractivité du territoire.

Cette reconnaissance est amenée à dépasser les intentions performatives et de communication dans le cadre des projets de nouveaux espaces urbains et notamment des éco-quartiers. C'est parce que les organisations sont confrontées, comme le soulignent Silva et Strohl (2016) à « un autre imaginaire » que la prise en compte des émotions est essentielle pour la réussite de ces projets.

De nombreuses initiatives architecturales et urbaines s'appuient, depuis une dizaine d'années, sur les éléments expérientiels liés à l'espace pour toucher la sensibilité et trouver un écho chez les habitants et usagers. La création de nouveaux quartiers ou d'opérations de rénovation ou de renouvellement d'espaces urbains présente un cadre idéal pour ces actions (Feildel et Le Jeloux, 2018). Or, les émotions exprimées face aux projets proposés trouvent leur origine dans des valeurs, un imaginaire et des relations sociales nouvelles comme le précisent Silva et Strohl (2016). Un décalage entre d'une part, l'imaginaire, les valeurs et les attentes des usagers et habitants et d'autre part, une réalité des espaces de vie et des projets urbains tels que conçus par les aménageurs peut être à l'origine du déclenchement d'émotions indifféremment positives (plaisir) ou négatives « *Les valeurs sont bien à l'origine des émotions et, en même temps, c'est la projection d'un état futur de l'organisation spatiale, autrement dit le projet urbain, qui constitue l'élément révélateur de ces valeurs, et le déclencheur de ces émotions* » (Feildel et Le Jeloux, 2018). Les auteurs précisent que les valeurs projetées sur l'espace se construisent en même temps que le projet ou son idée. Elles incluent en fonction des situations, le rapport des individus à leur espace de vie ou s'inscrivent dans une perspective temporelle plus longue incluant des contextes historiques, culturels ou sociaux dépassant ainsi le décalage entre leurs valeurs et celles du projet à venir.

« *La relation affective à l'espace est devenue en quelques années un nouveau totem de la fabrique urbaine contemporaine* » (Feildel, 2021). Conscients des réactions émotionnelles, de l'importance de la relation qu'entretiennent les individus avec leur espace de vie et de la résonance affective de leur expérience spatiale, les « transformateurs » de l'espace qu'ils soient architectes, urbanistes ou paysagistes intègrent désormais les dimensions affectives et émotionnelles dans les projets urbains (Feildel, 2021).

II- Enquête exploratoire sur les éco-quartiers : restitution des premiers d'entretiens avec des acquéreurs de logement dans un éco-quartier

II.1-Méthodologie de l'enquête terrain

Cette communication s'inscrit dans le cadre d'un projet I-SITE FUTURE de l'Université Paris-Est sur les villes durables et les éco-quartiers.

Nous restituons dans cette communication les premiers résultats d'une enquête exploratoire réalisée par entretiens semi directifs auprès des acquéreurs de logement au sein d'un éco-quartier.

Les répondants ont été recrutés par une technique « boule de neige » à partir des premiers contacts trouvés par les auteurs. Les premiers ont ainsi fourni les coordonnées de nouveaux acquéreurs dans des éco-quartiers. traiter d'un sujet délicat d'un point de vue politique, social et émotionnel.

Cette étude exploratoire fait partie d'une étude plus large comprenant un échantillon de quatre types de répondants (de nouveaux acquéreurs mais aussi des riverains/habitants, des associations impliquées dans la vie des quartiers et les aménageurs) auxquels nous avons administré des guides d'entretiens adaptés à chacune des situations.

Pour cette communication, les analyses ont porté exclusivement sur les entretiens de deux nouveaux acquéreurs d'appartement (sur plan) dans deux éco-quartiers différents de la région

parisienne. Chaque entretien d'une durée moyenne de 2h30 a donné lieu à une retranscription exhaustive. Les entretiens ont eu lieu essentiellement pendant la période de crise sanitaire du COVID 19, Décembre 2021- avril 2022. Plusieurs ont eu lieu de manière virtuelle via Zoom. Tous les entretiens ont été enregistrés. Les profils des répondants ont été anonymés dans un souci de confidentialité.

Le guide d'entretien adressé aux acquéreurs porte essentiellement sur (1) La vie avant l'éco-quartier puis les raisons du choix de la commune et de l'acquisition (2) Les attentes et l'imaginaire construit autour de la notion d'éco-quartier (3) Les écarts par rapport aux attentes (4) Les relations avec le promoteur (5) Les émotions ressenties et/ou exprimées avant, pendant et après l'achat.

Trois objectifs sont liés à ces entretiens. Il s'agit d'abord comprendre l'imaginaire lié à la vie dans un éco-quartier puis les attentes liées à l'acquisition du bien. Ensuite, nous avons cherché à identifier le rapport des acquéreurs à l'espace, les valeurs projetées dans l'espace imaginé et les émotions ressenties et/ou exprimées. L'achat étant fait sur plan, le dernier objectif consiste à noter les écarts constatés par les acquéreurs entre la livraison du projet et leurs attentes.

II.2-Premiers résultats de l'enquête exploratoire sur les éco-quartiers : les acquéreurs de logements dans les éco-quartiers

Cette première série d'entretiens nous a permis de faire émerger les principaux facteurs à l'origine des comportements en lien avec les éco-quartiers en nous orientant d'ailleurs, vers des pistes que nous n'envisagions pas d'explorer initialement.

Nous présentons ici ces résultats en nous focalisant dans ce travail préliminaire, sur les acquéreurs de logement au sein d'un éco-quartier.

Des acquéreurs motivés par la vie de quartier

Pour les acquéreurs, une motivation importante à l'achat d'un bien dans un éco-quartier est celle de vivre avant tout dans un quartier (« *qui dit éco-quartier, dit quartier* » ; « *pour nous, on va plus dans un quartier qu'un éco-quartier* »). C'est-à-dire dans un environnement qui permet une proximité des relations avec des commerçants de petite taille, et aussi avec un ensemble de services qui ne nécessitent pas de « prendre la voiture », mais au contraire, incite à la marche et au vélo. Il est à noter de plus, que le profil des acquéreurs est souvent celui d'un jeune couple avec des enfants en bas âge ou ayant le souhait d'avoir des enfants. La possibilité d'accéder à des écoles et collèges au sein même de l'éco-quartier est une source de satisfaction supplémentaire.

« Aujourd'hui, on est proche du centre. Le côté : rester proche d'un centre était important pour nous ». « Le fait de devoir... prendre la voiture pour aller à la boulangerie, à la boucherie, au fromager, pour nous, ce n'était pas possible ».

Le rôle des espaces verts... bien sûr !

Bien sûr le projet d'achat d'un appartement dans un éco-quartier est souvent mis en concurrence avec l'achat d'une maison surtout quand celle-ci est entourée par des jardins. *« Notre prochain achat serait soit une maison, soit du récent. Et ma femme... en fait, je vais faire moi-même tout... tout seul hein (rire). Ma femme ayant peur... non, pas peur... ayant quelques appréhensions concernant la maison. On s'est dit le prochain achat serait sûrement de... un appartement... dans le récent ou le neuf. »*

Le rôle des modes d'habitat précédents dans l'achat d'un logement dans un éco-quartier

L'éco-quartier apparaît aussi avant tout comme un moyen d'acheter dans du neuf. Ce type d'achat présente aux yeux des acquéreurs une garantie quant à la qualité de l'isolation phonique et thermique.

Ces critères sont alors différemment perçus par les acquéreurs en fonction des expériences d'habitation précédentes.

Concernant l'importance du critère de l'isolation phonique, l'achat dans un éco-quartier, est en effet souvent précédé par des expériences dans d'autres formes d'habitat, expériences qui vont conditionner les attentes des futurs acquéreurs d'un logement dans un éco-quartier. Ces attentes conduisent à la fois à identifier des sources de dérangements par le voisinage : c'est ainsi par exemple qu'une expérience passée dans un habitat ancien conduit à des expériences négatives quant à l'intimité (« *entendre les voisins faire pipi...* ») comme des sources de culpabilité dans ses comportements. Ainsi, cet acquéreur signale « *j'ai grandi en maison. Et ce côté, on peut mettre la musique un peu fort, inviter les amis sans forcément avoir cette culpabilité de déranger le voisinage* ».

Le rôle des nouvelles technologies : la domotique

Notamment concernant l'isolation thermique, la domotique est perçue comme un critère fort dans la décision d'achat : « *le côté novateur faisait que le côté domotique... des appartements, voilà, c'est quelque chose qui ... m'attirait beaucoup, d'être capable de pouvoir gérer mes consommations énergétiques, de pouvoir gérer mes volets, de pouvoir gérer mes lumières, voilà. Je suis juste... je suis un peu technophile et le fait de pouvoir... l'avoir de facto m'a vraiment fait plaisir. Je pense que je ne l'aurai pas eu, je l'aurais fait installer. Donc, vraiment, il y a cet aspect-là, voilà, qui est important pour moi.* »

Le rôle de la communication autour du projet : la banque : un relai de l'information

La visite à la maison du projet pour les riverains potentiellement acquéreurs d'un logement dans un éco-quartier apparaît indirectement comme plus de l'ordre de « *la sortie familiale que la volonté de vouloir vraiment aller voir pour acheter* ».

Pour certains acquéreurs, leur banque a joué un rôle important dans l'accès à l'information : « *ça nous a été beaucoup, beaucoup mis en avant par notre banque... des départements de l'établissement bancaire étaient aussi une aide ... à la recherche de biens immobiliers. Donc, il nous avait dit : « Voilà, nous, on fait une offre à 360 où on a les agents immobiliers, puis évidemment, on vous aide pour tout le financement ». Et donc, on a dit... puisqu'on parlait d'un projet d'achat sans vraiment se dire où, mais d'un projet d'achat. Et donc, ils nous ont mis en contact avec des agents immobiliers ». « L'agent immobilier nous avait pas mal tournés vers ce programme également, que bien évidemment, on connaissait en étant » habitants de cette commune⁴.*

Par ailleurs le magazine de la municipalité est souvent évoqué comme une source d'informations pertinentes : « *il y a vraiment eu des communications très en amont au fur et à mesure. La communication était bien faite parce que c'était vraiment mis en avant oh combien des éléments allaient être recyclés de cette commune dans l'esprit d'éco-quartier ; que les pré-constructions, les constructions et vraiment les matériaux utilisés étaient vraiment dans un état d'esprit de... de préservation écologique. Donc... vraiment, nous, on suivait ça au travers de notre magazine de la ville* ».

Les services périphériques

Les prestations complémentaires offertes par le constructeur jouent un rôle important dans la décision d'achat. On citera par exemple la mise à la disposition des propriétaires de chambre-studio qui peuvent permettre d'héberger de la famille ou des amis de passage sur une petite durée : « *c'est ce qui nous a aussi aidé à sauter le pas ; à se dire que les beaux-parents, les parents qui viendraient, l'espace d'une semaine, pourront avoir dans la résidence une chambre bien à eux* ». Ce type de prestation permet aux acquéreurs de logement de recevoir de la famille sans prévoir dans leur achat une chambre supplémentaire (ce qui occasionne un gain monétaire)

⁴ On est ici dans le cas d'un acquéreur-riverain.

tout en préservant leur intimité (« ne pas avoir à dormir dans le séjour quand on reçoit des invités »).

« La recherche d'un cadre sympa »

Un répondant exprime son attirance pour ce que « les gens appellent le côté... Euro Disney du XXX (commune citée) ... toutes ces nouvelles structures qui sont sorties de terre ... en 5-10 ans. Voilà, ça, c'est quelque chose qui... moi, me plaît et également... un petit parc et également, une proximité des commerces ». « Mais voilà, pour répondre à votre question, ce que c'est qu'un univers un peu sympathique, c'est le côté un peu récent, mais surtout la proximité avec les commerces et la proximité avec un peu de verdure ». « Mais ce côté sympa, c'est qu'au moins, dans ma petite bulle, il y a un peu de verdure, un peu de forêts ».

L'expression d'émotions ressenties et de valeurs projetées

En évoquant les caractéristiques des éco-quartiers et l'importance des dimensions écologique et sociale, l'acquéreur interrogé exprime ses attentes à l'égard de la mixité sociale. Il ne connaît pas les intentions ni la volonté politique de la ville sur ce sujet dans le cadre de l'aménagement de l'éco-quartier mais commente et exprime ses attentes par rapport à la mixité sociale : « Moi, je suis très content, aujourd'hui, je vis dans un quartier déjà où la mixité règne, mais ... je ne suis pas assez, malheureusement, informé... voilà, je suis très content que ce soit le cas... ».

A l'inverse, au sujet de la création de nouveaux commerces de proximité le répondant exprime des émotions dissonantes. « Un établissement est en train de se créer aujourd'hui, ben ça sacrifiait deux commerces. L'un était un restaurant pizzeria et l'autre était un vétérinaire... « Au secours, le vétérinaire ! » C'est quand même un commerce important. Le vétérinaire a réussi à relocaliser non loin de là. Donc, les gens étaient contents ». Pour le restaurant, la situation est différente, « et par contre, le restaurant, lui, n'a pas de possibilité de point de chute. Donc, ... évidemment, comme je vous disais, c'est un peu notre restaurant de proximité. Donc, les gens, on les connaissait bien et on sentait vraiment la tristesse... Donc voilà, le jour où ça s'est fermé, ben nous, on les a perdus de vue ».

A propos des nouveaux services « c'est vraiment des services novateurs qui... , me font plaisir en me projetant - en me disant : c'est super puisqu'il y avait vraiment des choses avancées où on pourra se faire livrer peut-être le pain du commerce d'à côté ... des services novateurs et le côté donc vert-vert de l'espace dans son absolu qui est extrêmement important dans un éco-quartier ».

Le répondant évoque les valeurs projetées dans ce nouvel espace de vie. Il explique que malgré le fait que les acquéreurs et habitants soient conscients de l'usage des photos et publicités à des fins communicationnelles, « c'est quand même l'image qu'on a envie de véhiculer en se disant : « Allez, on est tous une nouvelle communauté. On va tous s'aimer les uns les autres et puis ça va bien se passer... Donc, il y a quand même aussi cette valeur qui, in fine, peut-être doit un peu transpirer dans le cadre d'un nouveau quartier ».

III- Discussion et conclusion : les émotions des acquéreurs de logement au sein d'un éco-quartier : un révélateur des besoins satisfaits ou non satisfaits

Ce travail restitue une étude exploratoire des comportements d'une des parties prenantes aux éco-quartiers : les acquéreurs de logements.

Il est bien-sûr embryonnaire à cette étape de l'exploration du terrain, de tirer des conclusions définitives. En revanche, nous pouvons dans cette discussion émettre un certain nombre de pistes de réflexion quant aux rôles joués par les émotions dans la révélation des besoins des parties prenantes.

Il est en effet, important de commencer à identifier quelles sont les émotions exprimées car celles-ci révèlent une satisfaction ou une insatisfaction des besoins des parties prenantes en lien avec les éco-quartiers.

Les expériences des répondants en matière d'achat d'un logement dans un éco-quartier sont de l'ordre, selon les projets, d'émotions positives comme négatives. Leur expression est indifféremment liée à des effets immédiats directs ou à des effets reportés dans le temps. Les répondants expriment par exemple la tristesse liée à la séparation avec des commerçants de proximité avec lesquels ils avaient tissé des liens, des personnes qui n'ont pas de possibilité de trouver « un point de chute » dans la nouvelle organisation de l'éco-quartier.

Les acquéreurs, bien qu'enthousiastes à l'idée de s'installer dans des logements nouveaux avec des projections sur un cadre de vie rêvé, expriment cependant une légère crainte liée à l'avenir du quartier et au déficit d'informations concernant la gestion des flux d'habitants attirés par le quartier : « *Le côté... quartier qu'il soit éco ou pas éco... qui doit pousser en trois ans va générer quand même un exode. C'est un petit peu fort quand même, mais une arrivée massive de personnes. Bon. Quelques-uns, quelques élus seront... un peu neutre, mais ça va quand même générer une arrivée massive de personnes. Et est-ce que la ville, le quartier, en soi est prête à pouvoir gérer tout ça ? C'est la question que l'on s'est posée avec ma femme... Donc voilà, c'est des interrogations...* ».

Nous avons, plus haut à travers plusieurs verbatim, évoqué essentiellement des émotions positives. Relayons ici l'expérience, très décevante quant à l'achat d'un logement dans un éco-quartier, qu'une répondante nous relate. Après une étude minutieuse, ce jeune couple sans enfant décide d'acheter un logement dans un éco-quartier au sein d'une municipalité de la proche périphérie parisienne. Ils sont notamment conquis par les efforts d'aménagement d'espaces verts faits par la ville pour améliorer le cadre général de vie. Une fois l'achat sur plan signé, ils mettent en œuvre les procédures de financement et d'obtention d'un prêt. Alors qu'ils reçoivent la confirmation de l'obtention de leur prêt bancaire, ils sont également informés de l'annulation du projet par l'aménageur de l'éco-quartier du fait d'une non-conformité du cahier des charges quant au choix des matériaux. Ceux-ci ne correspondent pas aux normes de respect écologique définies en amont. Le couple est donc obligé de renoncer à cet achat. Très déçus, ils entament de nouvelles démarches d'achat sur plan dans un autre éco-quartier d'une toute autre municipalité qui était à leurs yeux un « second choix ». La déception est grande face au rêve et au phantasme projeté sur le futur lieu d'acquisition d'un logement : perte de temps, des démarches administratives lourdes et chronophages à refaire ...

Pour finir, nous attirons l'attention du lecteur sur le fait que la construction d'éco-quartiers, souvent présentés comme une voie urbanistique à privilégier pour répondre aux problématiques environnementales et humaines du 21^{ème} siècle, est aussi source de questionnements par certains : « *les constructions d'éco-quartiers constituent-elles véritablement la réponse aux multiples enjeux d'une durabilité urbaine prétendant tourner le dos au modèle urbain d'après-guerre ?* » (Beurain, 2015 : 22).

Bibliographie

BARLATIER P.J., CHAUVET V. & MORALES J. (2017), « Management alternatif, déplacer les frontières du management », *Revue Française de Gestion*, Vol. 3, N° 264, p. 11-22.

BEAURAIN C. (2015), « Ville, Nature et Éco-quartiers : pour quels milieux humains ? », *Revue Juridique de l'Environnement*, HS15, N° Spécial, p. 21-36.

BOUTAUD B. (2009), « Quartier durable ou éco-quartier ? », *Cybergeo: European Journal of Geography* [Online], Current issues, Quartier durable ou éco-quartier ?, Online since 24 September 2009, connection on 25 April 2022

URL : <http://journals.openedition.org/cybergeo/22583>

CARRASSUS J. & NAERT D. (2021) *Immobilier et Bâtiment durables*, Réussir la transition carbone et numérique, ed. Eyrolles, Paris.

CHALAS Y. (2005), *L'imaginaire aménageur en mutation*, (sous la dir.), Paris, L'Harmattan.

DAMASIO A. (1995), *L'erreur de Descartes : la raison des émotions*, Paris Editions Odile Jacob

DORION L. (2017), « Construire une organisation alternative », *Revue Française de Gestion*, Vol.3, N° 264, p. 143-160.

FEILDEL B. (2021), « Faire la ville avec les affects : implications théoriques et pratique », *Projet ANR TerrHab De l'habitabilité à la territorialité (et retour) : À propos de périurbainités, d'individus et de collectifs en interaction*. <https://www.researchgate.net/publication/349665205>

FEILDEL B. & LE JELOUX J. (2018), « L'expression et la gestion des émotions dans les projets urbains. Les dispositifs participatifs à l'épreuve des affects ». *La démocratie des émotions*. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01.745413>

FRIDJA N.H. & SUNDARARAJAN L. (2007), « Emotion Refinement : A theory inspired by C poetics Chinese », Vo.2

JASPER J.M. (2011) « Emotions and Social Movements: Twenty Years of Theory and Research », *Annual Review of Sociology*, Vol 37, N° 1, p. 285-303.

KOTSOU I. (2019), *Intelligence émotionnelle et management*, De Boeck.

LACAN A. (2016), « La postmodernité dans l'entreprise : quel manager pour relever le défi ? », *Management & Avenir*, Vol. 8, No 90, p.195-217.

LOLIVE J. (2006), « Des forums hybrides à l'esthétisation des espaces publics », *Cahiers de géographie du Québec*, Vol 50, N°140, p. 151-171.

MAFFESOLI M. (2011), « Tribalisme postmoderne », *Sociétés*, Vol. 112, N° 2, p.7-16.

MAYER J.D, SALOVEY P. ET CARUSO D.R. (2004) *Emotional Intelligence : Theory, Finding, and Implications*, Psychological Inquiry N° 15

MIKOLAJCZAK M. (2020) *Les compétences émotionnelles*, Dunod.

NASIELSKI S., (2009), « Le bon usage de la colère », *Actualités en analyse transactionnelle*, 2009, N° 132

PATTARONI L. (2011), « Le nouvel esprit de la ville, Les luttes urbaines sont-elles recyclables dans le « développement urbain durable » ? » *La découverte*, « *Mouvements* », Vol 1, N°65, p. 43-56.

PIGANIOL M. (2021), « Le Charme discret de la mixité : Comment attirer des ménages bourgeois dans les éco-quartiers ? », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, Le Seuil, Vol.3, N°238, p. 56-81.

SANDERS D. (2015), *Le monde des émotions*, Belin

SILVA F. & STROHL H. (2016), « Émergence de la postmodernité en entreprise : quel management se met en place ? », *Management & Avenir*, Vol.90, N°8, p.107-118.

STÉBÉ J.M. & MARCHAL H. (2019), *Introduction à la Sociologie Urbaine*, 2è éd. Armand Colin.

TCHERKASSOF A. ET FRIJDA N.H. (2014), « Les émotions : Une conception relationnelle », *L'Année psychologique* » 2014/3 Vol. 114 | pages 501 à 535

VANDANGEON-DERUMEZ I., LEPINARD Ph. et CALCEI D. (2022) *Former les managers de demain : Kit Créatif pour les formateurs*, Presses des Mines.