

---

---

**Villes et communautés territoriales  
durables — Quartiers d'affaires —  
Recommandations pour la mise en  
œuvre pratique de l'ISO 37101 au plan  
local**

**iTeh STA** *Sustainable cities and communities — Business districts — Guidance  
for practical local implementation of ISO 37101*  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 37108:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1d51af83-88dd-4699-8527-79dcc3bb7aa6/iso-37108-2022>



iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 37108:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1d51af83-88dd-4699-8527-79dcc3bb7aa6/iso-37108-2022>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2022

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>v</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vi</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Contexte de l'organisme</b> .....	<b>4</b>
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte .....	4
4.1.1 Généralités .....	4
4.1.2 Caractéristiques du quartier d'affaires .....	5
4.1.3 Besoins pratiques pour parvenir à des quartiers d'affaires durables .....	6
4.1.4 Synergie avec les communautés territoriales environnantes .....	9
4.2 Identifier les parties intéressées au sein des quartiers d'affaires .....	9
4.2.1 Types de parties intéressées .....	9
4.2.2 Rôles des parties intéressées .....	10
4.3 Détermination du périmètre du système de management pour le développement durable du quartier d'affaires .....	11
4.4 Système de management pour le développement durable du quartier d'affaires .....	11
4.5 Finalités du développement durable pour le quartier d'affaires .....	11
4.6 Domaines d'action de développement durable .....	12
4.6.1 Généralités .....	12
4.6.2 Domaines d'action pour le système de management pour le développement durable des quartiers d'affaires .....	12
4.6.3 Spécification des tâches en fonction des domaines d'action de développement durable du quartier d'affaires .....	15
<b>5 Leadership</b> .....	<b>19</b>
5.1 Leadership et engagement .....	19
5.1.1 Généralités .....	19
5.1.2 Soutien des autorités locales/régionales/nationales .....	20
5.1.3 Engagement politique .....	20
5.2 Politique .....	21
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme .....	22
5.3.1 Généralités .....	22
5.3.2 Cadre de gouvernance et participation des parties intéressées .....	23
5.4 Responsabilité de l'identification des domaines d'action de développement durable .....	23
<b>6 Planification</b> .....	<b>24</b>
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités .....	24
6.1.1 Généralités .....	24
6.1.2 Examen de la situation de référence .....	24
6.1.3 Obligations de conformité .....	27
6.1.4 Détermination du degré d'importance des domaines d'action de développement durable .....	28
6.1.5 Identification et implication des parties intéressées .....	28
6.2 Stratégie et objectifs de développement durable, et planification pour les atteindre .....	29
6.2.1 Généralités .....	29
6.2.2 Stratégie en faveur du développement durable .....	29
6.2.3 Cartographie du pôle de compétitivité dans l'aménagement du territoire .....	32
6.3 Mise en œuvre .....	32
6.3.1 Généralités .....	32
6.3.2 Établissement du plan d'action .....	33
6.3.3 Implication des parties intéressées à différentes étapes .....	33
6.3.4 Gestion des risques communs et des facilitateurs communs qui recoupent les domaines d'action .....	34

<b>7</b>	<b>Support</b> .....	<b>34</b>
7.1	Ressources.....	34
7.2	Compétences des personnes impliquées dans le système de management pour le développement durable.....	34
7.2.1	Généralités.....	34
7.2.2	Connaissances.....	35
7.2.3	Expérience.....	36
7.2.4	Compétences.....	36
7.2.5	Compétences permettant de favoriser l'innovation.....	36
7.2.6	Renforcement des compétences.....	37
7.3	Sensibilisation.....	37
7.4	Communication.....	37
7.5	Informations documentées.....	38
<b>8</b>	<b>Gestion</b> .....	<b>38</b>
8.1	Généralités.....	38
8.2	Planification et maîtrise opérationnelles.....	38
8.3	Assurance de la cohérence des stratégies, programmes, projets, plans et services.....	39
<b>9</b>	<b>Évaluation des performances</b> .....	<b>40</b>
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	40
9.1.1	Généralités.....	40
9.1.2	Surveillance et mesure.....	40
9.1.3	Analyse et évaluation des performances.....	42
9.2	Audit interne.....	43
9.3	Rapport de management.....	43
<b>10</b>	<b>Amélioration du système de management</b> .....	<b>44</b>
10.1	Généralités.....	44
10.2	Non-conformités et actions correctives.....	44
10.3	Amélioration continue.....	45
<b>Annexe A (informative) KPI suggérés pour le système de management pour le développement durable du quartier d'affaires</b> .....		<b>46</b>
<b>Annexe B (informative) Études de cas</b> .....		<b>55</b>
<b>Bibliographie</b> .....		<b>62</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [www.iso.org/iso/fr/avant-propos](http://www.iso.org/iso/fr/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 268, *Villes et communautés territoriales durables*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

En 2015, les Nations Unies (ONU) se sont engagées à adopter 17 objectifs de développement durable (ODD) couvrant un large éventail de questions liées au développement. Chaque objectif s'accompagne de cibles spécifiques à atteindre d'ici 2030. Toutefois, l'ODD 11b de l'ONU spécifie qu'il convient que d'ici 2020 les villes mettent en œuvre des politiques et plans intégrés en faveur de l'insertion de tous, de l'utilisation rationnelle des ressources, de l'adaptation aux effets des changements climatiques et de leur atténuation et de la résilience face aux catastrophes. Atteindre ces objectifs nécessite un travail coordonné des gouvernements, du secteur privé, de la société civile et des citoyens.

Les autorités locales jouent un rôle d'organisation essentiel dans la construction d'un avenir collectif plus durable et plus souhaitable. Bien qu'ils puissent être perçus comme des défis, les ODD offrent aux villes une opportunité de trouver une nouvelle façon de se développer, en minimisant leur impact sur l'environnement. En tant que norme de système de management (NSM), l'ISO 37101 représente un outil permettant d'atteindre ces objectifs en proposant une approche holistique pour relever les défis associés, et elle est donc cohérente avec cette idée.

Pour renforcer leur dynamisme économique, chaque pays et métropole concentre sièges sociaux, centres de recherche et de développement (R&D), hôtels et services dans de grands quartiers d'affaires, qui sont des vitrines emblématiques de leur excellence. Même si ces quartiers comprennent souvent des zones résidentielles, des espaces naturels, des équipements culturels, ... ils affichent des caractéristiques singulières en matière de développement durable. L'ISO 37101 fournit un cadre général pour les villes dans leur ensemble. L'ISO 37104 fournit à tous les types de villes et autres établissements des recommandations pratiques pour initier, planifier, mettre en œuvre, mesurer et gérer les activités de développement durable d'une manière holistique, participative et fondée sur des principes de développement durable. L'objectif du présent document est de mettre en œuvre l'ISO 37101 et de fournir des recommandations aux quartiers d'affaires en tant que quartiers urbains spécifiques (voir 4.1). Le présent document peut aider les autorités locales et toutes les parties intéressées pertinentes à intégrer une approche holistique plus durable dans toutes les étapes du cycle de vie du quartier d'affaires: planification, conception, construction, maintenance, gestion et rénovation.

L'établissement et la mise en œuvre d'une stratégie de développement durable ont un certain nombre d'avantages pour un quartier d'affaires, au niveau local et national ou international, tels que:

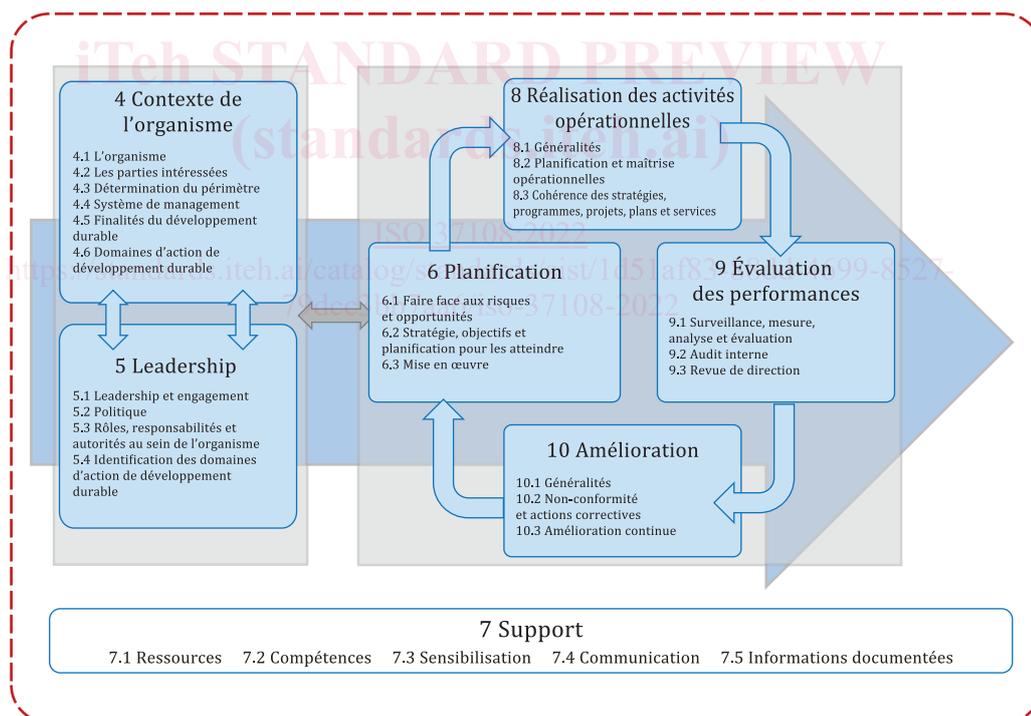
- concevoir et améliorer à la fois l'environnement bâti et les zones non bâties, en promouvant une meilleure utilisation des ressources, des niveaux accrus de réutilisation et de recyclage des ressources existantes lorsque cela est possible, le renforcement de la mobilité et l'accessibilité et l'amélioration de l'intégration du quartier d'affaires dans la zone environnante;
- encourager les initiatives et l'interaction entre toutes les parties intéressées;
- promouvoir le développement économique et la croissance de l'emploi, y compris dans la zone environnante;
- améliorer les conditions de travail et de vie;
- équilibrer les perspectives à court et à long terme dans la définition des priorités et les processus décisionnels;
- garantir des finances saines et équilibrées tout au long du cycle de vie du quartier d'affaires;
- obtenir un meilleur retour sur investissement pour l'avenir;
- promouvoir et encourager la mise en commun des ressources entre des activités similaires dans le quartier d'affaires et dans la zone environnante;
- améliorer les performances environnementales;
- créer une identité propre et cultiver un sens d'appartenance chez les parties intéressées;
- améliorer la satisfaction et la productivité;

- développer de nouvelles opportunités de création de richesse;
- une meilleure adaptabilité aux contextes changeants.
- se tourner vers une consommation énergétique et des technologies de communication durables, en particulier pour l'eau, la gestion des déchets, l'électricité, les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Il repose sur l'ISO 37101 et sur le modèle «Planifier-Mettre en œuvre-Contrôler-Agir» (Plan-Do-Check-Act, PDCA), qui peut être décrit brièvement comme suit:

- planifier (Plan): établir les objectifs et les processus nécessaires à la mise en œuvre d'une stratégie pour le développement durable des quartiers d'affaires, conformément aux objectifs de la ville et de la communauté territoriale;
- mettre en œuvre (Do): mettre en œuvre les processus et atteindre les objectifs;
- contrôler (Check): suivre et évaluer les processus établis par rapport à la politique, aux objectifs et aux engagements, et rendre compte des résultats;
- agir (Act): entreprendre les actions nécessaires pour améliorer les performances.

La [Figure 1](#) illustre la façon dont le présent document suit une approche PDCA dans le management du développement durable au sein des quartiers d'affaires.



**Figure 1 — Vue d'ensemble des recommandations contenues dans le présent document**

NOTE Les [Articles 1 à 3](#) (Domaine d'application, Références normatives, et Termes et définitions) ne sont pas représentés sur la figure, étant donné qu'il s'agit d'articles contenant des informations n'ayant pas spécifiquement trait à la partie technique ou aux recommandations du présent document.



# Villes et communautés territoriales durables — Quartiers d'affaires — Recommandations pour la mise en œuvre pratique de l'ISO 37101 au plan local

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations sur la manière de mettre en œuvre et de maintenir à jour un système de management pour le développement durable au sein des villes et des communautés territoriales conformément à l'ISO 37101 dans le contexte d'un quartier d'affaires.

Le présent document définit le quartier d'affaires et présente la procédure à suivre pour établir et mettre en œuvre une politique de développement durable et une initiative d'amélioration continue pendant la durée du cycle de vie du quartier d'affaires.

Le présent document identifie les principes généraux du management du développement durable et la manière de les appliquer dans un quartier d'affaires, tant dans les nouveaux développements que dans les opérations de mise à niveau et de rénovation des éléments existants. Il concerne toutes les parties intéressées et toutes les étapes du cycle de vie du quartier d'affaires, y compris la planification, la conception, la construction, la gestion, la maintenance et la rénovation.

Le présent document est destiné à servir de base pour l'évaluation et l'amélioration des résultats économiques, sociaux, environnementaux, d'infrastructure et de gouvernance, ainsi qu'à fournir des recommandations pour la réalisation d'analyses comparatives des quartiers d'affaires.

## 2 Références normatives

ISO 37108:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1d51af83-88dd-4699-8527->

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 37101, *Développement durable au sein des communautés territoriales — Système de management pour le développement durable — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 37101 ainsi que les suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### accessibilité

facilité d'accès et d'utilisation d'un service ou d'une installation

Note 1 à l'article: Les exigences relatives à l'accessibilité dépendent des besoins des *utilisateurs* (3.10) et des activités réalisées au cours du cycle de vie du quartier d'affaires et de ses installations.

Note 2 à l'article: L'accessibilité comprend l'accès sans obstacle au quartier d'affaires et à ses installations pour les utilisateurs à mobilité réduite.

Note 3 à l'article: L'accessibilité comprend l'accès aux services et leur disponibilité, par exemple l'alimentation en eau et en énergie, la gestion des déchets, les équipements publics, les transports, le stationnement, les installations de soins de santé et de loisirs.

[SOURCE: ISO 11620:2014, 2.2, modifiée — Les Notes 1, 2 et 3 à l'article ont été ajoutées.]

### 3.2 quartier d'affaires

zone délimitée d'une communauté territoriale dans laquelle les entreprises et les services associés représentent l'activité économique prédominante

Note 1 à l'article: Un quartier d'affaires peut associer des espaces de travail, de vie et sociaux, des espaces naturels, comprenant des éléments construits, et des espaces et infrastructures publics, semi-publics et privés, qui contribuent à son unité, sa résilience et sa convivialité, auquel cas, les espaces semi-publics sont des espaces privés ouverts au public.

Note 2 à l'article: Un quartier d'affaires comprend généralement une forte densité d'activités économiques et des espaces commerciaux qui exigent une offre efficace en matière de services municipaux, de transport et publics, et disposant d'un *organe de gouvernance* (3.6) ayant des responsabilités claires.

Note 3 à l'article: Les quartiers d'affaires présentent souvent une forte densité de bâtiments, un coefficient d'occupation des sols élevé, une densité de population élevée et un nombre de travailleurs supérieur à celui des résidents, avec des flux entrants et sortants de personnes et de services conséquents.

Note 4 à l'article: Aux fins de mise en œuvre du présent document, il convient que le quartier d'affaires dispose d'une certaine forme de gouvernance.

### 3.3 environnement d'affaires environnement commercial

facteurs et conditions de marché externes pertinents impliqués dans le processus d'entrée, de production, de gestion et de repli des entités d'affaires

Note 1 à l'article: La qualité de l'environnement d'affaires contribue de manière significative à l'attractivité globale et au dynamisme économique d'un quartier d'affaires.

### 3.4 installation

ensemble d'actifs qui sont construits, installés ou établis pour répondre aux besoins d'une entité

Note 1 à l'article: Une installation peut être une partie d'un bâtiment, un bâtiment entier ou un ensemble de plusieurs bâtiments et peut inclure des ouvrages de génie civil attenants (tels que des routes et des allées) qui, pris dans leur ensemble, remplissent une fonction spécifique.

Note 2 à l'article: Le terme fait référence aux éléments physiques et à leur utilisation.

[SOURCE: ISO 6707-4:2021, 3.1.6, modifiée — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été ajoutées.]

### 3.5 cadre de gouvernance

stratégies, politiques, structures décisionnelles et responsabilités à travers lesquelles fonctionnent les dispositions de gouvernance de l'organisme

[SOURCE: ISO/IEC TR 38502:2017, 3.1]

### 3.6 organe de gouvernance

personne ou groupe de personnes ayant la responsabilité des performances et de la conformité de l'organisme

Note 1 à l'article: L'organe de gouvernance fait partie du *cadre de gouvernance* (3.5).

[SOURCE: ISO/IEC 38500:2015, 2.9, modifiée — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

### 3.7

#### **organisme du quartier d'affaires**

organisme chargé de mettre en œuvre le système de management du *quartier d'affaires* (3.2) pour le développement durable

### 3.8

#### **responsabilité sociétale**

responsabilité d'un organisme vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui

- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des parties prenantes;
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18, modifiée — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été supprimées.]

### 3.9

#### **«sponge city»**

approche exhaustive adoptée dans le processus d'urbanisation et de construction intégrant des mesures techniques ayant pour but de contrôler efficacement le ruissellement des eaux pluviales par le biais de l'infiltration, la stagnation, le stockage, la purification, l'utilisation et le drainage

Note 1 à l'article: L'objectif est de réduire au minimum les dommages occasionnés par les activités de développement urbain et de construction aux caractéristiques hydrologiques naturelles d'origine et à l'environnement écologique de l'eau, afin de permettre aux villes d'avoir une bonne résilience pour s'adapter aux changements environnementaux et résister aux catastrophes naturelles, c'est-à-dire que les villes se comportent comme une «éponge». L'objectif est de parvenir à l'accumulation naturelle, l'infiltration naturelle et la purification naturelle pendant la construction urbaine, afin d'obtenir les multiples avantages de la restauration de l'écologie de l'eau urbaine, de conserver les ressources en eau urbaine, d'améliorer l'environnement de l'eau urbaine, de garantir la sécurité de l'eau urbaine et de faire revivre la culture de l'eau urbaine.

Note 2 à l'article: Les termes suivants équivalents à «sponge city» sont utilisés:

Aux États-Unis: développement à faible impact (Low Impact Development - LID);

En Australie: conception urbaine sensible à l'eau (Water Sustainable Urban Design - WSUD);

Au Royaume-Uni: systèmes de drainage durables (Sustainable Drainage Systems);

En Nouvelle-Zélande: conception et développement urbains à faible impact (Low Impact Urban Design and Development - LIUDD);

En Allemagne: développement urbain sensible à l'eau (Water-sensitive urban development);

En France: politique des écoquartiers.

### 3.10

#### **utilisateur**

organisme ou personne qui utilise ou a l'intention d'utiliser un bâtiment ou une structure bâtie, une *installation* (3.4) ou un service, des espaces publics ou semi-publics, au sein du quartier d'affaires

### 3.11

#### **ville intelligente**

ville qui augmente le rythme auquel elle obtient des résultats en termes de durabilité sociale, économique et environnementale et qui répond à des défis tels que le changement climatique, la croissance démographique rapide et l'instabilité politique et économique en améliorant fondamentalement la manière dont elle implique la société, applique des méthodes de leadership collaboratif, collabore entre disciplines et systèmes urbains et utilise les données et les technologies modernes pour offrir de meilleurs services et une meilleure qualité de vie aux personnes se trouvant dans la ville (résidents, entreprises, visiteurs), maintenant et dans un futur prévisible, sans désavantage injuste pour d'autres ni dégradation de l'environnement naturel

Note 1 à l'article: Une ville intelligente est également confrontée au défi qui consiste à respecter les limites des ressources de la planète et prendre en compte les limites que ces dernières impliquent.

Note 2 à l'article: Il existe de nombreuses définitions d'une ville intelligente; toutefois, la définition utilisée par le TC 268 est la définition officielle convenue par le Bureau de gestion technique de l'ISO.

[SOURCE: ISO 37122:2019, 3.4]

### 3.12

#### **ville résiliente**

ville capable de se préparer et de s'adapter aux perturbations et aux tensions et de s'en relever

Note 1 à l'article: Une ville résiliente peut résister aux effets des catastrophes et des perturbations, les résorber, s'y adapter, se transformer en conséquence et s'en relever rapidement et efficacement, notamment en préservant et en rétablissant les structures et services essentiels de manière durable, et au moyen des pratiques de management du risque. Elle associe les parties prenantes, et en particulier les citoyens, à la réduction des risques de catastrophe par des processus de co-création; elle réduit la vulnérabilité et l'exposition aux catastrophes d'origine naturelle ou humaine; et elle augmente sa capacité à faire face aux catastrophes, aux perturbations et autres tensions chroniques imprévues grâce à un meilleur état de préparation.

Note 2 à l'article: Une ville résiliente est toujours capable de prospérer quels que soient les aléas, les perturbations et les tensions auxquels elle est confrontée. Elle met l'accent sur les enseignements à tirer, l'amélioration continue et la reconstruction en mieux après les catastrophes.

[SOURCE: ISO 37123:2019, 3.7]

### 3.13

#### **obligations de conformité**

exigences auxquelles un organisme doit obligatoirement se conformer, ainsi que celles auxquelles un organisme choisit volontairement de se conformer

[SOURCE: ISO 37301:2021, 3.25]

## 4 Contexte de l'organisme

### 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

#### 4.1.1 Généralités

Un quartier d'affaires revêt une grande importance pour l'attractivité économique et le marché de l'emploi de la ville ou de la région où il se situe. Parallèlement à cela, un quartier d'affaires a différents impacts et effets secondaires négatifs, tels qu'une augmentation de la consommation d'énergie et d'eau, de la production de déchets et de la circulation.

Les quartiers d'affaires possèdent généralement une forme de cadre de gouvernance dédié chargé d'assurer le management au niveau local conformément aux spécificités des autorités locales avoisinantes.

En fonction du contexte applicable au quartier d'affaires et à ses modalités d'administration et de gestion, toute entité peut être l'organisme identifié et désigné pour initier et mettre en œuvre un système de management pour le développement durable pour un quartier d'affaires. Il peut s'agir d'un certain type d'institution ou d'une combinaison de certains types d'institutions incluant, par exemple, l'administration publique du quartier d'affaires, les pouvoirs publics, les promoteurs et entreprises de construction.

Une fois que l'organisme du quartier d'affaires a été défini, il convient de mettre en place le cadre de gouvernance.

Le quartier d'affaires effectue un cycle de vie qui peut être divisé en plusieurs étapes principales: planification, conception, construction, gestion, maintenance et rénovation. Toutes ces étapes peuvent être distinguées en termes d'objectifs, d'acteurs impliqués, de domaines d'action couverts et d'outils utilisés. Elles peuvent être de durée et d'intensité variables selon le quartier d'affaires. Les indicateurs clés de performance (KPI) pour les différentes étapes sont donnés à l'[Annexe A](#).

Un système de management pour le développement durable au sein des villes peut être mis en œuvre dans un quartier d'affaires à n'importe quelle étape de son cycle de vie. Pour les quartiers d'affaires existants, le système de management peut être mis en œuvre au cours de l'étape en vigueur. Pour les nouveaux quartiers d'affaires planifiés, il convient de le mettre en œuvre le plus tôt possible.

#### 4.1.2 Caractéristiques du quartier d'affaires

Un quartier d'affaires est un type d'aménagement urbain qui répond à tout ou partie des critères suivants, le cas échéant:

- densité (surface au sol) des bâtiments de bureaux plus élevée que celle d'autres types de bâtiments;
- superficie totale de bureaux représentant la majeure partie de la superficie bâtie totale;
- un groupe de bâtiments avec des espaces et des infrastructures publics ou semi-publics environnants qui peuvent offrir en même temps des espaces d'activités à des entreprises pouvant relever de différentes catégories (par exemple, l'industrie des services et l'industrie du divertissement);
- présence sur site ou programmation d'installations et de services aux entreprises pour soutenir les fonctions d'innovation et de commerce, par exemple: hôtels et restaurants d'affaires, centres d'affaires affiliés à un réseau, salles de réunion et centres de conférence, bâtiments à thème offrant une gamme de services;
- la majorité des personnes se rendant dans le quartier d'affaires ou y circulant sont liées aux activités commerciales et d'affaires.

NOTE 1 Les résidents qui sont également des employés du quartier d'affaires ne sont comptabilisés que comme des employés, afin d'éviter tout doublon.

NOTE 2 Les éléments ne sont fournis qu'à titre d'exemples. Les utilisateurs du présent document peuvent procéder à des ajustements ou proposer des classifications différentes en fonction du contexte national de chaque pays.

Un quartier d'affaires comprend fréquemment des zones fonctionnelles d'installations de services, par exemple des bureaux, des services hôteliers, des prestations de services telles que la finance, le commerce, le conseil, la R&D, des centres de congrès et d'expositions (MICE).

Un quartier d'affaires favorise généralement l'attractivité économique, le dynamisme économique, la création d'emplois, l'innovation, l'utilisation efficace des ressources, la mobilité et la préservation du patrimoine, entre autres.

En général, un quartier d'affaires ou ses composants sont plus dynamiques que les autres parties de la ville et traversent donc les différentes phases de leur cycle de vie plus rapidement que d'autres types de développements urbains.

**ENCADRÉ: Types de quartiers d'affaires**

- Complexe d'affaires;
- Quartier central des affaires;
- Quartier d'entreprises culturelles et créatives;
- Quartier d'affaires financier;
- MICE;
- Quartier d'affaires scientifique et technologique.

**4.1.3 Besoins pratiques pour parvenir à des quartiers d'affaires durables**

**4.1.3.1 Généralités**

Les besoins pratiques définis de [4.1.3.2](#) à [4.1.3.8](#) représentent l'essence même d'un quartier d'affaires durable.

Par souci de cohérence dans la réalisation des ODD, il est primordial que les quartiers d'affaires répondent à ces besoins pratiques, qu'il s'agisse de quartiers d'affaires nouveaux ou existants.

NOTE Certains exemples sont donnés à l'[Annexe B](#) sous la forme d'études de cas, afin de montrer comment les quartiers d'affaires se distinguent entre eux en se concentrant sur les besoins pratiques dans le cadre du développement durable.

**4.1.3.2 Services de haute qualité**

Il convient que les quartiers d'affaires offrent aux utilisateurs l'accès à des services de haute qualité, par exemple dans le cadre de l'environnement de travail, des logements, des soins de santé et des loisirs. Ces services favorisent le bien-être des utilisateurs. Il convient que les services fournis dans le quartier d'affaires soient conformes à des normes de haute qualité dans les domaines suivants:

- développement à usage mixte permettant une mixité sociale;
- activités économiques de tous types d'entreprises;
- participation citoyenne à la vie et à la stratégie du quartier d'affaires;
- adéquation avec la fonction;
- planification pour le confort intérieur et extérieur (par exemple, qualité de l'air);
- pollution sonore minimale ou nulle;
- sûreté, santé et sécurité;
- infrastructures de qualité afin de faciliter la mobilité et l'accessibilité de la zone et de tous les locaux;
- disponibilité des services essentiels, par exemple les secours, les soins de santé, les services publics et des autorités locales;
- offre de stationnement adaptée;
- bâtiments à consommation énergétique efficace;
- conservation et amélioration des espaces naturels et de la biodiversité;
- valeurs esthétiques telles que le paysage et les caractéristiques architecturales qui tiennent compte du patrimoine local;

- approvisionnement énergétique stable et efficace;
- services de télécommunication hautement performants.

Les services de haute qualité revêtent une importance capitale. Ils contribuent à attirer et à fidéliser les employés au sein d'un quartier d'affaires. Il convient qu'un environnement décent et sûr soit toujours au centre des préoccupations afin de promouvoir et de conserver l'attractivité et la fidélisation des talents.

Il convient que les actifs bâtis du quartier d'affaires (bâtiments et extérieurs) soient conformes à des normes élevées. Il convient donc de fournir un immobilier et des services publics de haute qualité.

Les services fournis par des tiers revêtent également une grande importance et il convient qu'ils contribuent également à l'amélioration des conditions de vie et de travail des employés et des résidents. Il convient de maintenir un environnement naturel de haute qualité, en évitant les impacts environnementaux quand cela est possible et en apportant des améliorations quand cela n'est pas possible.

#### 4.1.3.3 Dynamisme

Il convient que les quartiers d'affaires soient animés de jour comme de nuit, tant en semaine que le week-end. Il est donc important que les quartiers d'affaires offrent des expériences dynamiques et variées aux actifs, aux visiteurs et aux résidents.

Créer une image de marque locale et l'améliorer peut permettre de promouvoir ou d'influencer le dynamisme du quartier d'affaires. L'organisation de grands événements (par exemple: forums internationaux, événements sportifs) ou d'activités spéciales annuelles sont des exemples d'initiatives qui favorisent le dynamisme des quartiers d'affaires.

De plus, le dynamisme peut être amélioré par l'ajout de commerces et d'autres installations de loisirs. Cela permet d'optimiser le cadre de vie et de travail de tous les utilisateurs et d'attirer les talents et les investisseurs.

#### 4.1.3.4 Concentration d'activités industrielles

Les regroupements d'activités industrielles sont des moteurs économiques importants pour les quartiers d'affaires et il convient qu'ils soient encouragés. En outre, ils peuvent inciter les entreprises ayant des intérêts similaires tout au long de la chaîne de valeur à s'unir et à coopérer afin de réduire au minimum les coûts de fonctionnement inutiles pour chaque entreprise, ce qui améliore l'efficacité et la durabilité.

Lors de la définition de la structure industrielle d'un quartier d'affaires, il convient de cibler des entreprises de premier plan. Cela peut initier, pour la concentration d'activités industrielles, une force motrice qui peut développer une filière industrielle et ainsi inspirer ou encourager l'innovation économique.

#### 4.1.3.5 Environnement d'affaires

Pour les organismes, il est essentiel de disposer, au sein d'un quartier d'affaires, d'un environnement propice aux affaires. Il est donc important d'améliorer l'environnement d'affaires en optimisant le soutien global en termes de bonnes politiques, en promouvant les entreprises au travers de services locaux de qualité, mais abordables et en répondant à leurs besoins quand c'est nécessaire.

Il convient que cet environnement propice aux affaires inclue:

- une facilitation du lancement de nouvelles entreprises et un accès facile aux autorisations administratives lorsque cela est nécessaire;
- un accès et une utilisation faciles des infrastructures;