

Étude d'acceptabilité sociale de la ZAPA de l'agglomération grenobloise : synthèse des principaux résultats

Grenoble's ZAPA social acceptability assessment study: synthesis of the main results

Stéphane LA BRANCHE⁽¹⁾, Lionel CHARLES⁽²⁾

La loi Grenelle 2, définitivement adoptée le 29 juin 2010, a offert la possibilité pour les communes ou regroupements de communes de plus de 100 000 habitants dans lesquelles un dépassement des normes de pollution était constaté ou risquait de se produire, d'expérimenter un projet de Zone d'actions prioritaires pour l'air (ZAPA). Inspirées des *Low Emissions Zones* dont 180 existent déjà dans divers pays européens, les ZAPA ont fait l'objet dans l'été 2010, d'un appel à projet de faisabilité lancé par l'ADEME⁽³⁾. Huit collectivités se sont finalement engagées dans la phase préparatoire de dix-huit mois avant l'expérimentation proprement dite, d'une durée de trois ans, dont le démarrage était initialement fixé au 1^{er} juillet 2012. La prise de conscience du caractère inégalitaire de cette initiative, pénalisant les personnes aux revenus les plus faibles, possesseurs des véhicules les plus anciens, donc les plus polluants, l'abandon du projet par l'agglomération niçoise et les retards pris par les autres agglomérations confrontées à un calendrier très court face à une mise en œuvre délicate ont conduit les pouvoirs publics à renoncer à cette initiative dans sa forme actuelle, et à envisager la mise en place d'un nouveau dispositif début 2013. Il faut rappeler que cette démarche a été lancée alors que la France était menacée d'une procédure judiciaire par l'Union européenne pour non-respect de la directive [2008/50/CE du 21 mai 2008](#) sur la qualité de l'air en ce qui concerne les particules et le dioxyde d'azote, les dépassements concernant en particulier les valeurs de proximité, peu prises en considération par les politiques publiques en matière de qualité de l'air

en France. Par ailleurs, le classement par l'OMS le 12 juin 2012 des gaz d'échappements des moteurs diesel comme cancérogènes certains pour l'homme a constitué pour la France une nouvelle alerte. La France est, on le sait, l'un des pays dans lequel la motorisation diesel est proportionnellement la plus élevée (environ 60 % du parc).

C'est dans le cadre de l'appel à projet de l'ADEME « Étude de faisabilité des ZAPA » et du contexte de la préparation de la ZAPA Grenoble-Alpes Métropole (la Métro), que la communauté d'agglomération grenobloise a commandité une étude d'acceptabilité de cette initiative en plusieurs volets : un *benchmark* d'expériences européennes (par un étudiant d'un Master de l'IGA de Grenoble⁽⁴⁾); un retraitement de l'Enquête Ménage Déplacements (par une équipe du laboratoire PACTE⁽⁵⁾); une analyse qualitative avec *focus groups* (menée par S. La Branche); un sondage réalisé par l'équipe du master Progis de Sciences Po Grenoble sous la direction de son directeur⁽⁶⁾. L'étude globale a été coordonnée par S. La Branche, politologue à l'IEP de Grenoble. Nous ne présentons ici que les principaux résultats, sans détailler les méthodologies. Par-delà la perception par la population des différents aspects du projet grenoblois, l'intérêt de ce travail est aussi d'apporter un éclairage quant aux conditions collectives à mettre en place en vue de contenir la place de l'automobile en ville de façon à en réduire les pollutions et les nuisances. De plus, il associe les enjeux de santé à ceux de perception et de représentations des modes de mobilité avec les pratiques et leurs conséquences potentielles **sur la**

(1) Politologue, coordonnateur de la chaire Planète, Énergie Climat, de l'IEP de Grenoble, coordonnateur général de l'étude.

(2) Chercheur en sciences sociales, Fractal, Paris, rédacteur de la synthèse des résultats.

(3) Pour plus de détails sur la mise en place de ce dispositif, voir l'article de M. Poupponeau et J. Colossio dans ce numéro.

(4) J. Cucarollo.

(5) F. Del-Iomo, I. André-Poyaud, I. Charleux, S. Chardonnel.

(6) F. Gonthier (dir.), avec S. Abrial, S. Astor, C. D'Aubigny, T. Bontems, M. Brugidou, B. Denni, H. Guizani, O. Le Van Truoc, M. Moine, A-C. Salomon, J.-F. Tchernia.

santé (et non pas sur l'environnement). La sociologie et la science politique ont donc travaillé de près avec des techniciens, des urbanistes, plusieurs services de la Métro et un épidémiologiste. Pour la Métro, les deux moteurs principaux d'un plan ZAPA potentiel (la décision est encore en attente) sont : 1) régler le problème de santé que représente cette forme de pollution et 2) répondre aux exigences des normes européennes avec un contentieux assorti d'une amende appliquée à l'État français.

L'enquête s'était donné quatre objectifs : mesurer l'acceptabilité globale du projet ZAPA en la caractérisant et en cherchant à en comprendre les ressorts individuels, évaluer l'acceptabilité de ses modalités de mise en place (acceptation des différents scénarios, identification des principaux freins et leviers d'action), apprécier le degré d'adaptabilité de la population à la ZAPA (anticipation des intentions de comportements, définition des mesures d'accompagnement les plus consensuelles), et enfin dégager des axes de communication pour la communauté d'agglomération (compréhension des représentations de la communauté d'agglomération, mesure des pratiques médias, identification des attentes en matière de communication à propos de la ZAPA).

L'étude s'est développée en deux enquêtes complémentaires. Une enquête quantitative, qui s'est donnée cinq objectifs : mesurer les pratiques de déplacements des résidents de l'agglomération grenobloise et leurs représentations des modes de transport, identifier les facteurs et leviers d'acceptabilité de la ZAPA, évaluer les possibilités de changement de comportement, de report modaux et d'adaptabilité des individus, apprécier l'image de la communauté d'agglomération et dégager des pistes de communication et enfin appréhender les caractéristiques sociologiques des enquêtés pour saisir les variations de l'acceptabilité selon les publics. Celle-ci était complétée par une enquête qualitative, avec pour objectif d'appréhender les perceptions liées aux enjeux environnementaux et sanitaires, décrire les représentations des modes de transport, et particulièrement de la voiture, comprendre les pratiques de déplacement, les modes de vie et les valeurs qui les structurent, projeter les enquêtés dans le projet ZAPA afin d'identifier les registres de discours et les logiques liées. L'agglomération grenobloise avait fait deux hypothèses de travail pour le niveau de restriction de la circulation des voitures particulières : soit interdire les véhicules diesel d'avant 2001 et les véhicules essence d'avant 1997 (groupe 1* de la classification des véhicules en fonction de leur niveau d'émissions de polluants atmosphériques), soit interdire les véhicules diesel d'avant 2006 et les véhicules essence d'avant 1997 (groupe 2**). Ainsi, l'échantillon des enquêtés a été réparti en trois catégories, les « touchés* » vivant dans un ménage avec au moins un véhicule diesel antérieur à 2001 et/ou un véhicule essence antérieur à 1997, les « touchés** » vivant dans un ménage avec un véhicule diesel datant d'entre 2001 et 2006 et/ou d'un véhicule essence antérieur à 1997, enfin les non-touchés ne disposant pas d'un

véhicule concerné par la mesure ou sans véhicule. A été établie une typologie des communes en quatre classes : ZAPA, dont le périmètre devait englober approximativement les deux tiers nord de la ville de Grenoble, Grenoble hors ZAPA, communes proches, communes éloignées. L'enquête quantitative a porté sur un échantillon de 961 personnes représentatif en termes d'âge, de sexe et de statut professionnel de la population de l'agglomération (318 000 personnes). Elle a été passée du 2 au 18 février 2012. L'enquête qualitative a consisté en seize entretiens semi-directifs d'une durée d'une heure environ, dont trois auprès d'individus hors agglomérations (néanmoins susceptibles d'être concernés par la ZAPA).

Nous avons choisi de présenter ici les principaux résultats de l'enquête. Concernant le volet cibles et mobilité, les touchés, répartis en deux classes comme indiqué précédemment, constituent 36 % de la population, dont 11 % des touchés**. Ils sont plus jeunes (avec 72 % de 18-49 ans contre 56 % pour les non-touchés), plus nombreux dans les catégories socio-professionnelles modestes (ouvriers, 42 %, divers 31 %, employés 27 %, alors qu'ils ne représentent que 15 % des retraités, 20 % des artisans commerçants et des cadres, 24 % des professions intermédiaires). Ils sont également moins favorisés, avec 50 % bénéficiant de ressources socio-économiques favorables contre 62 % aux non-touchés. On n'observe pas d'écart significatif entre les temps de déplacement des touchés et des non-touchés. Les touchés bénéficient nettement moins que les non-touchés d'abonnements aux transports en commun : 26 % contre 36 % (les touchés sont par définition des propriétaires de voitures). Concernant les comportements en matière de fréquentation de la ZAPA, 23 % des personnes enquêtées vivent dans la ZAPA, 68 % déclarent s'y rendre, même occasionnellement, contre 9 % qui déclarent ne jamais y aller. En semaine, un quart des enquêtés déclare s'y rendre quotidiennement, 20 % une à deux fois par semaine, 16 % jamais (21 % ne possèdent pas de voiture). Le week-end, 41 % des habitants de l'agglomération utilisent leur véhicule principal pour se rendre dans la ZAPA au moins un à deux week-ends par mois, les 38 % restant se partagent également en moins souvent et jamais. Les motifs de déplacement dans la ZAPA en semaine sont essentiellement l'activité professionnelle ou les études pour les étudiants. Viennent ensuite les déplacements liés aux loisirs, l'accompagnement d'enfants ou d'autres personnes, les achats et les déplacements pour des raisons de santé. Le week-end, les déplacements liés aux loisirs ou à des visites à des proches arrivent en tête, suivis de ceux liés à des achats. La marche est le mode de déplacement le plus utilisé dans la ZAPA en semaine (40 % quotidiennement, contre 29 % pour la voiture et 23 % pour les transports en commun, ainsi que le week-end : 31 % contre 24 % pour la voiture et 13 % pour les transports en commun. Ont été élaborés 4 profils de déplacement, les sédentaires, qui se déplacent peu dans la ZAPA (18 %), les adeptes de la voiture exclusivement (24 %), les peu mobiles tous modes

confondus (36 %) et enfin les très mobiles adeptes exclusifs des transports en commun. 33 % des touchés recourent uniquement à leur voiture contre 21 % des non-touchés. Par ailleurs, les utilisateurs des transports en commun sont sur-représentés parmi les résidents de la ZAPA (22 %) alors que les utilisateurs de la voiture y sont sous-représentés. Enfin, le profil d'activité croisé avec les comportements de mobilité fait apparaître que 23 % des actifs sans emploi et 28 % des inactifs se déplacent régulièrement et exclusivement en transports en commun, alors que c'est seulement le cas de 16 % des actifs ayant un emploi, et inversement, 29 % des actifs ayant un emploi utilisent uniquement leur voiture, contre 19 % pour les inactifs sans emploi et 17 % pour les actifs sans emploi.

L'acceptabilité de la ZAPA a été examinée en deux temps. *A priori*, à partir d'une présentation sommaire de l'initiative et *a posteriori*, au terme de la passation du questionnaire. Un répondant sur cinq déclarait avoir entendu parler de la ZAPA au moment de l'enquête. 97 % disent bien visualiser son périmètre, et 68 % se déclarent plutôt favorables au projet, dont 21 % de très favorables. Quand on pose la même question en fin de questionnaire, on n'enregistre que 59 % de favorables (dont 14 % de très favorables), et 41 % de défavorables, traduisant le changement d'opinion lié à l'effet d'information suscité par la passation du questionnaire. On note que les hommes sont plus facilement défavorables que les femmes ; l'âge influence peu l'acceptabilité, de même que le niveau de ressources socio-économiques. Les personnes habitant des communes très éloignées sont seulement 8 % à y être très favorables. L'enquête met ainsi en évidence le fait que « *ce ne sont pas des variables lourdes qui influent sur l'acceptabilité du projet, mais plutôt un système complexe de perceptions et de pratiques de déplacement* ». On note un constat général quant à la mauvaise qualité de l'air (appréciée à travers une note de 0 à 10), avec une appréciation d'autant plus médiocre que les personnes sont favorables à la ZAPA. Une large majorité de la population considère également que la mauvaise qualité de l'air a un effet sur la santé (également noté de 0 à 10). Les deux notes sont fortement corrélées, mais l'impact sur la santé apparaît moins prononcé que la note sur la pollution. Ce lien entre santé et pollution est d'autant plus fort que les individus interrogés ou leurs proches sont atteints de pathologies respiratoires. Les individus les plus favorables à la ZAPA sont ceux qui utilisent beaucoup et seulement les transports en commun, ceux qui y sont le moins favorables sont ceux qui utilisent uniquement leur voiture pour se déplacer. La perception des transports (praticité, coût, liberté et transports en commun) se distribue en 28 % qui ont une image très positive des transports en commun, 26 % qui en ont une image positive, 21 % qui ont une image positive de la voiture, et 24 % qui en ont une image très positive. En croisant ces résultats avec un certain nombre d'autres variables, il apparaît que ceux qui ont une opinion très positive des transport en commun sont des non-touchés par la ZAPA (80 %), des inactifs (51 %), des plus de 65 ans

(26 %) ou retraités (31 %), possédant un très faible patrimoine socio-économique (19 %). Ceux qui ont une image très positive de la voiture se caractérisent au contraire comme des touchés (68 %), actifs (61 %), des cadres (17 %), des professions intermédiaires (22 %), âgés entre 35 et 49 ans (27 %), possédant un très fort patrimoine socio-économique. La note finale donnée à la ZAPA apparaît directement liée à la perception des transports. Elle décroît régulièrement, de ceux qui ont une très bonne perception des transports en commun (6,9) à ceux qui ont une très bonne perception de la voiture (4,6). En creusant les représentations des transports, on arrive à la constitution de trois groupes correspondant à trois profils d'acceptabilité de la ZAPA : les contestataires (28 %) qui rejettent les contraintes et les sanctions liées à la ZAPA, qui sont davantage touchés, adeptes de la voiture, avec des opinions très négatives et stables de la ZAPA, prônant la réduction de son périmètre, et qui connaissent mieux la ZAPA ; les ambigus (45 %) qui considèrent que le périmètre est bien adapté et qui ont des opinions mitigées par rapport à la ZAPA ; et enfin les légalistes (27 %), qui revendiquent davantage le respect de la loi et de l'autorité, qui bénéficient de ressources économiques nettement plus élevées, qui sont majoritairement non-touchés, favorables aux transports en commun ainsi qu'à l'extension du périmètre à l'ensemble de l'agglomération, avec des opinions très positives et stables de la ZAPA. Les contestataires attribuent la note de 3,69 à la ZAPA, les indécis de 6,06 et les légalistes de 7,76.

Concernant les effets attendus de la ZAPA, 86 % des enquêtés pensent que la pollution de l'air sera réduite, et 85 % que la circulation dans la zone sera plus fluide. 78 % pensent que la ZAPA aura des effets favorables sur la santé. La ZAPA est également perçue comme susceptible d'améliorer le cadre de vie, et de fonctionner comme un déficit environnemental faisant évoluer plus largement les comportements. En même temps, on redoute un accroissement de l'encombrement dans les transports en commun (74 %), l'impact sur l'économie locale (56 %), voire la hausse des tarifs des transports en commun (45 %). Les avantages attribués à la ZAPA reviendront en premier lieu (89 %) aux personnes de santé fragile, aux personnes habitant dans la zone (72 %), à celles habitant en proximité de la zone (61 %), aux familles avec enfants (52 %), aux familles habitant ailleurs dans la zone (40 %), et enfin aux commerçants de la zone (35 %). 43 % des touchés estiment que la mise en place de la ZAPA entraînera une hausse de leur budget transport. On note une corrélation forte entre attitude défavorable au projet et crainte d'une hausse du budget transports : 72 % des personnes anticipant une hausse de leur budget transport sont défavorables au projet. L'enquête qualitative a apporté quelques éclairages sur les effets anticipés du projet. Certains enquêtés y voient la possibilité de fluidifier et de redéfinir la circulation dans Grenoble, d'autres soulignent les difficultés en matière de stationnement. D'autres encore font ressortir le caractère inégalitaire de la

mesure, pénalisant les personnes les moins favorisées économiquement.

Concernant l'impact de la ZAPA sur leur vie quotidienne, qui a fait l'objet d'une question ouverte, les répondants sont partagés : 51 % pensent qu'elle n'aura aucun impact, 24 % pensent qu'elle améliorera leur vie quotidienne, et 25 % pensent le contraire. 29 % (femmes très ou assez défavorables) attendent une amélioration des transports en commun, 25 % (résidents dans la ZAPA, plus de 65 ans pas gênés) font référence aux déplacements dans la zone, 20 % ne se sentent pas directement concernés (hommes mobiles touchés) et 26 % considèrent que Grenoble étant une ville polluée, la ZAPA permettra une amélioration de la situation. Parmi ceux qui pensent que la ZAPA améliorera leur vie quotidienne, sont d'abord mis en avant le développement des transports en commun et des modes de transport doux, la diminution du trafic en centre ville, la diminution de la pollution et l'amélioration de la vie quotidienne. Ceux qui pensent que la ZAPA n'entraînera pas de modification de la vie quotidienne mettent en avant le fait que la ZAPA ne changera rien pour ceux qui utilisent déjà les transports en commun ou les transports doux, mais aussi le fait que l'automobile n'est pas la seule source de pollution, et enfin le fait de ne pas être concerné pour les personnes qui n'habitent pas dans la zone ou ne s'y rendent que très rarement. Les personnes qui pensent que la ZAPA les gênera dans leur vie quotidienne redoutent que la mesure ne les gêne pour aller dans le centre-ville, font état de ce que certaines personnes n'ont pas les moyens ou l'intention de changer de mode de transport, pensent que les transports en commun sont insuffisants alors que rouler dans la zone sera pour certains une obligation. 38 % des touchés estiment que la mise en place de la ZAPA les gênera dans leur vie quotidienne contre 19 % des non-touchés. Les personnes touchées reconnaissent que l'agglomération grenobloise est polluée et connaît des problèmes de circulation (26 %), mais elles ne se sentent pas coupables de la pollution et trouvent la mesure injuste (25 %), sont par ailleurs souvent obligées de se déplacer en voiture dans la zone, les transports en commun étant jugés insuffisants (49 %). Les personnes non touchées considèrent (30 %) que la ZAPA va améliorer l'environnement et la vie quotidienne ; 38 % ne sont pas dérangés ni concernés, 8 % considèrent la ZAPA comme une contrainte, avec malgré tout des possibilités d'adaptation, 16 % pensent qu'elle doit être synonyme d'une amélioration des transports en commun et 8 % que la voiture est malgré tout plus pratique.

Concernant les stratégies de report modal, les touchés manifestent une moindre inclinaison que les non-touchés à envisager d'autres moyens de transport : 61 % sont prêts à se garer en limite de la ZAPA contre 75 % des non-touchés, 68 % à utiliser le tram contre 77 % des non-touchés, 61 % la marche contre 74 % et 59 % le bus contre 75 %. Ils sont par contre 41 % à envisager d'utiliser le vélo contre 37 % des non-touchés, 30 % à envisager de risquer une amende contre 18 % des non-touchés, 37 % seraient

prêts à recourir au covoiturage contre 47 % des non-touchés, et 31 % envisageraient de changer de voiture (contre 35 %). Une majorité des personnes touchées déclare qu'elle est prête à respecter l'interdiction de circulation dans la zone (52 % certainement, 30 % probablement), contre 18 % qui déclarent le contraire. Cette part double chez les 18-34 ans. Concernant les comportements d'adaptation, diverses questions ont permis d'aboutir à trois profils : les flexibles (25 %), très respectueux de l'interdiction, très favorables aux transports en commun et très défavorables à la voiture, très favorables au stationnement en proximité de la zone et à changer de voiture, les indécis (54 %), respectueux de l'interdiction, favorables aux transports en commun, à la marche ou à l'usage du vélo, au stationnement en proximité de la zone, au changement de voiture, à la voiture, défavorables au covoiturage et au changement de voiture, et enfin les réfractaires (21 %), non respectueux de l'interdiction, très favorables à la voiture et très défavorables au tram, au vélo et à la marche, au stationnement en proximité et au changement de voiture. Sur l'échelle de 1 à 10 proposée, les flexibles notent en moyenne la ZAPA 6,91 sur 10, les indécis 5,64, les réfractaires 3,08. Les notes de perception de la pollution par les trois groupes sont respectivement 6,87, 6,23, 5,74. 38 % des exclusifs TC sont flexibles alors que 38 % des exclusifs voitures sont réfractaires. Les entretiens qualitatifs ont fait apparaître que les stratégies d'adaptation sont conditionnées à la fois par les mesures d'accompagnement et les mesures de contrôle.

En ce qui concerne les mesures d'incitation, est privilégiée une extension du réseau transport en commun (33 %), suivie d'une fréquence accrue des passages en journée (30 %), puis en soirée (25 %), cette dernière plébiscitée par 39 % des étudiants. Parmi d'autres mesures envisagées, la baisse des prix des transports en commun est privilégiée à 54 %, suivie de dérogation pour les bus et les camions poubelles (53 %) l'amélioration du réseau TC (50 %), le développement de parkings à la limite de la zone (50 %), des dérogations pour les artisans et les commerçants des marchés (47 %), des tickets uniques pour les TC du département (36 %), une aide à la casse pour acheter un véhicule plus récent (26 %).

Un scénario type reposant sur trois paramètres, les horaires d'interdiction à la circulation, le périmètre et le prix de l'amende a été soumis aux enquêtés. 29 % pensent que le périmètre devrait être étendu à l'ensemble de l'agglomération, 29 % qu'il est bien adapté et 18 % qu'il devrait être étendu jusqu'à la rocade qui entoure Grenoble. On note une variation sensible de la taille du périmètre en fonction de la note attribuée à la ZAPA (ceux favorables à sa réduction lui accordent une note de 3,84). Concernant les tranches horaires d'interdiction, un habitant sur deux considère que les tranches 9 h – 12 h et 14 h – 17 h comme les plus acceptables. Concernant le tarif de l'amende envisagée (65 euros) 62 % des habitants de l'agglomération le considèrent comme trop élevé. Le prix de l'amende est directement corrélé à la mauvaise note accordée à la ZAPA.

Enfin, un dernier volet de l'enquête concernait la communication autour du projet à partir d'une analyse de l'usage des outils d'information existant. Une majorité (60 %) se considère plutôt bien informée sur l'agglomération et 79 % des personnes enquêtées ont une opinion générale plutôt positive de l'agglomération. Les supports de communication privilégiés sont les télévisions locales ou régionales et la presse quotidienne régionale. Les jeunes sont les principaux lecteurs de la presse gratuite, les plus de 65 ans sont les principaux lecteurs de la presse quotidienne régionale. L'audience des télévisions locales et régionales varie en fonction de l'âge. La population des plus de 50 ans est la plus attentive aux informations sur l'agglomération. On note que 42 % des touchés ne consultent jamais les informations de l'agglomération, alors que ce n'est le cas que pour 32 % pour les non-touchés. Des brochures et des courriers envoyés à domicile par l'agglomération sont les outils de communication privilégiés en ce qui concerne la ZAPA. Viennent ensuite des campagnes d'information dans la presse et à la télévision puis des campagnes d'affichage public, avec des variations en fonction des tranches d'âge. 51 % des enquêtés considèrent que le calendrier de la mise en place devrait être prioritaire dans la communication, suivi des mesures d'accompagnement (41 %). Le slogan privilégié pour la campagne est « Mieux respirer en ville, c'est possible » (66 % des touchés et 75 % des non-touchés). Parmi d'autres slogans proposés, « C'est possible si on s'y met tous » obtient un score de 37 % (avec 43 % de femmes contre 30 % d'hommes). Parmi quelques indications tirées de l'enquête qualitative sur la communication, ressort une demande de données chiffrées et factuelles, la nécessité d'informer les habitants de l'agglomération sur la qualité de l'air, le besoin de laisser le temps à la population de s'habituer à la ZAPA, d'où une forte attente en matière de calendrier, l'attention à ne pas culpabiliser la population, à faire ressortir le côté bénéfique de la ZAPA, à communiquer sur l'ensemble de ses aspects : horaires, périmètre, amendes.

En regroupant les différentes composantes évoquées, 60 % de la population est favorable au projet et l'on enregistre un constat partagé en matière de qualité de l'air, mais aussi un pourcentage relativement élevé de réfractaires (40 % des exclusifs voiture). Le périmètre de la ZAPA est considéré comme compréhensible et bien accepté, jugé adapté ou à étendre, y compris chez 46 % des gens qui notent mal la ZAPA. Cependant, les amendes en cas d'infraction sont jugées trop chères, et 43 % des touchés considèrent que la ZAPA entraînera une hausse de leur budget transport. Le slogan « c'est possible si on s'y met tous » prend d'autant plus de relief que seuls 9 % ne sont pas confrontés à la ZAPA. Mais en même temps, on enregistre un fort besoin d'accompagnement (plus d'un résident sur 2), avec baisse du prix des transports en commun, leur développement et la mise en place de parkings relais.

L'étude se terminait sur une série de recommandations que nous résumerons rapidement, dont la

signification semble dépasser assez largement le contexte de la ZAPA. Les résidents acceptent le principe de la ZAPA mais ont une capacité d'adaptation limitée. Ils attendent des informations précises sur les moyens mis en place par l'agglomération pour les accompagner dans leur nouveau quotidien, de manière à désamorcer les inquiétudes. Bien que le constat sur la mauvaise qualité de l'air soit partagé, il est nécessaire de privilégier les arguments sur les aspects concrets du projet. Parmi les freins potentiels, les inquiétudes individuelles sur l'accessibilité du centre-ville semblent primer sur les autres considérations. Il apparaît nécessaire de communiquer sur le fait que le centre-ville reste accessible à tout moment, mais surtout donner aux publics concernés les moyens de s'y rendre avec la même fréquence. Il apparaît nécessaire de mettre l'accent sur les moyens mis à disposition plutôt que sur l'effort à consentir, par exemple lier l'actuelle extension du réseau tramway au projet. Le développement du réseau de transports en commun et l'accroissement de leur fréquence constituent pour un habitant sur trois l'incitation la plus importante à un report modal. Les mesures d'accompagnement doivent apparaître comme ayant pour but de répondre aux contraintes nouvelles liées à la ZAPA. Concernant la communication, le calendrier est l'élément sur lequel pèse la plus forte attente (51 %), 38 % demandent de la visibilité sur les mesures d'accompagnement. Deux idées fortes ressortent en matière de communication : la communication doit être multi-canal, de manière à toucher tout le monde, les résidents attendent que l'information sur les modalités de mise en place vienne à eux, la dimension individuelle de l'adaptation est prépondérante. Il importe de créer une dynamique collective. Vis-à-vis des touchés comme des non-touchés, il est nécessaire de justifier la mise en place de la ZAPA, et de permettre aux résidents de passer d'une disposition favorable à une véritable prise de conscience des enjeux sanitaires. Il importe donc de donner de la visibilité au projet. Les touchés ne feront d'effort d'adaptabilité que s'ils se sentent engagés dans un effort collectif, ce que résume le slogan « C'est possible si on s'y met tous ». Il est nécessaire d'entretenir les bonnes volontés en rendant visibles les bonnes conduites, il faut parier sur un effet d'entraînement, et proposer un retour régulier aux habitants sur les évolutions enregistrées. Il importe de montrer que les efforts de chacun entraînent la réussite collective. Enfin, une mise en place progressive apparaît comme nécessaire à une bonne appropriation du projet. 94 % des résidents de l'agglomération estiment qu'il faut laisser un temps d'adaptation aux automobilistes concernés. Cette exigence de temps fait écho aux exigences de pédagogie et de communication. Il faut présenter le projet comme reposant sur des études fiables, ceci témoignant de ce que l'agglomération est à l'écoute des préoccupations et des attentes des résidents, ce qui constitue un élément de distinction par rapport à d'autres agglomérations, confortant la légitimité de l'agglomération sur les questions environnementales.