

Zone à faibles émissions - Grenoble

Synthèse des ateliers
et pistes d'actions

Vraiment
Vraiment



Design d'intérêt général

Sommaire

Rappel de la méthodologie	3
Comptes-rendus des ateliers	10
Les 8 grands défis de l'accompagnement à la ZFE	20
Liste des pistes d'actions	40

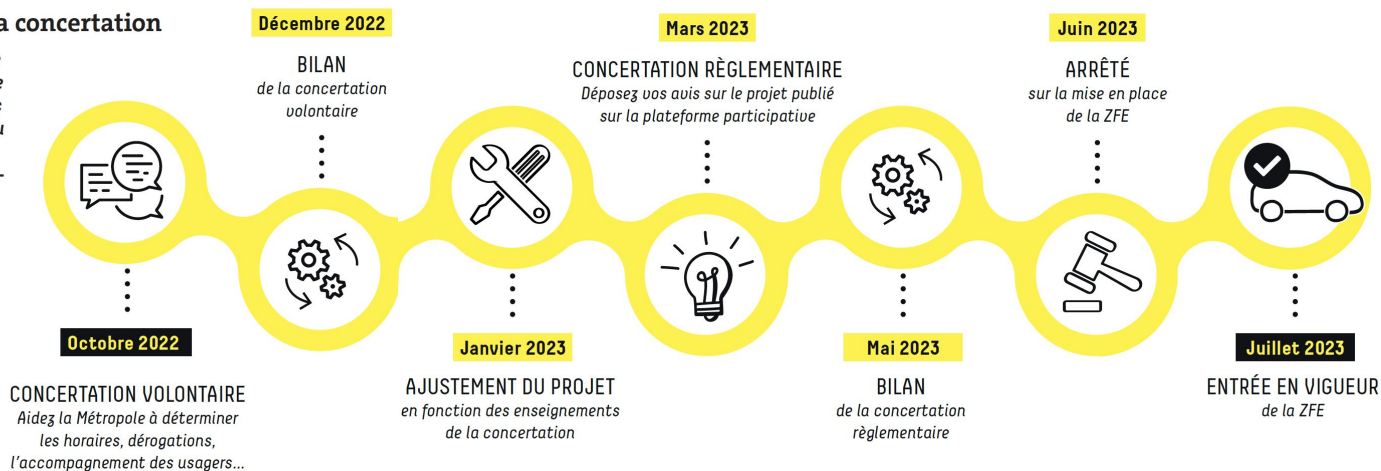
Rappel de la méthodologie

Rappel du calendrier

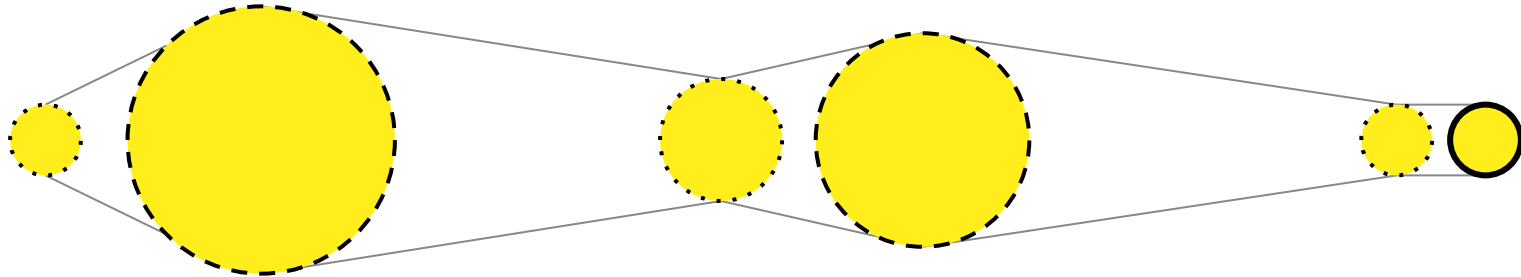
Concertation = site web + réunions publiques + rencontres mobiles + ateliers design

Le calendrier de la concertation

La concertation volontaire est la première phase d'une démarche de dialogue avec les habitants et acteurs du territoire qui se déroulera dans la durée, avec notamment une deuxième étape au printemps 2023.



La méthodologie des ateliers



Atelier 1

Diagnostic et
problématisation

Atelier 2

Projection
et solution

Atelier 3

Conception

Atelier 1 : le lundi 7/11, 18h à 20h, Les Fringant·e·s

Objectifs :

- Explorer la diversité des profils et des impacts de la ZFE
- Que tous les participants s'expriment
- Que tous les participants aient la même compréhension et le même niveau de connaissance pour échanger lors des ateliers

Participants :

- 25 citoyens
- 4 animateurs

Déroulé théorique :

- 17h00 // 60 min : arrivée de VV + installation de la salle
- **18h00** // 10 min : arrivée des participants
- 18h10 // 20 min : plénière d'introduction + questions
 - comprendre le cadre de la ZFE et des ateliers
- 18h30 // 80 min : en 4 sous-groupes
 - Temps 1 : compléter les outils
 - explorer chaque parcours/boucle de parcours
 - identifier les marqueurs et critères de complexité
 - Temps 2 chercher les raisons, excuses et prétextes // avantages et externalités positives aux trajets // leviers
- 19h50 // 10 min : plénière de conclusion
- **20h00** : fin

Atelier 2 : le mercredi 23/11, 18h à 20h, Les Fringant·e·s

Objectifs :

- Mise en pratique de différentes transitions
- Challenger et enrichir les transitions proposées
- Aborder un panel représentatif de situations identifiées
- Identifier les ressources et outils d'accompagnement

Participants :

- 25 citoyens
- 4 animateurs
- 4 spécialistes sujets ZFE, mobilité grenobloise

Déroulé théorique :

- 17h00 // 60 min : arrivée de VV + installation de la salle
- **18h00** // 10 min : arrivée des participants
- 18h10 // 10 min : plénière d'introduction
- 18h20 // 60 min : en 4 sous-groupes
 - En équipe, résoudre un maximum de solution
 - Résoudre = comprendre la situation, proposer une transition, faire accepter cette transition par la personne
 - Aides = cartes ressources (aide financière, dérogation, liste d'alternatives, nouvelles solutions...)
+ personnes support (conseiller mobilité, spécialiste transports en commun, designer...)
- 19h20 // 35 min : plénière, parcourir les transitions trouvées
- 19h55 // 5 min : plénière de conclusion
- **20h00** : fin

Atelier 3 : le mardi 29/11, 18h à 20h, Les Fringant·e·s

Objectifs :

- Approfondir quelques sujets clés identifiés en amont
- Nourrir les produits de sortie des ces ateliers
- S'engager collectivement sur des suites à nos échanges lors des 3 réunions de travail

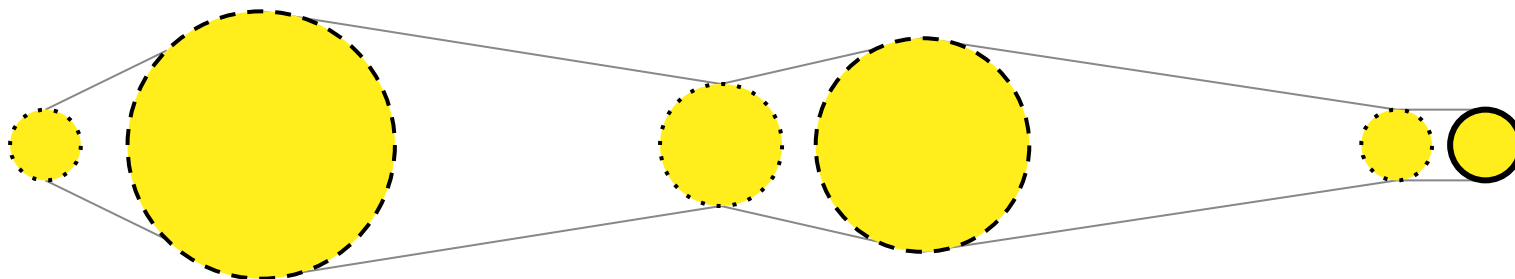
Participants :

- 25 citoyens
- 4 animateurs
- 4 spécialistes sujets ZFE, mobilité grenobloise, ressources et outils existants
- 1 directeur·rice

Déroulé théorique :

- 17h00 // 60 min : arrivée de VV + installation de la salle
- **18h00** // 10 min : arrivée des participants
- 18h10 // 15 min : plénière d'introduction
- 18h25 // 65 min : en 4 sous-groupes
 - 1 sujet par groupe :
 - Le conseiller en mobilité
 - Les intermédiaires
 - La vignette transition
 - Les aides financières et outil d'aide
- 19h30 // 20 min : restitution 5 min par groupe
- 19h50 // 10 min : plénière de conclusion + intervention directeur·rice
- **20h00** : fin

La méthodologie des ateliers



De 1 projet
à 23 diagnostics
à 9 problématiques

Atelier 1
Diagnostic et
problématisation

De 6 cas
à 14 pistes de solutions

Atelier 2
Projection
et solution

De 4 pistes
à 4 solutions

Atelier 3
Conception

Comptes-rendus des trois ateliers

Liens utiles

[Dossier complet](#)

Présentation de l'atelier 2 [Atelier 2 présentation](#)

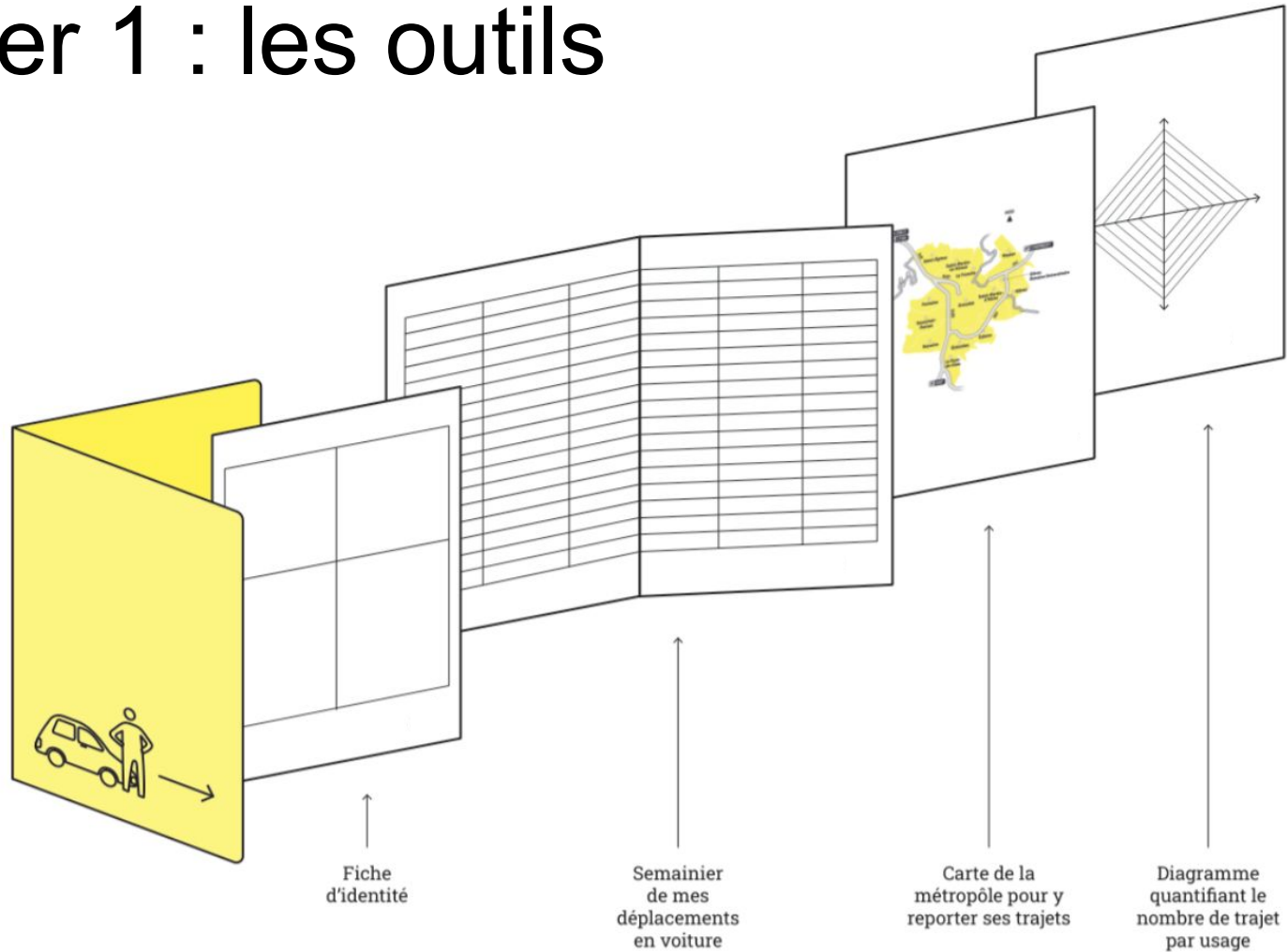
Présentation de l'atelier 3 [Atelier 3 présentation](#)

Synthèse des 3 ateliers [Ateliers synthèse](#)

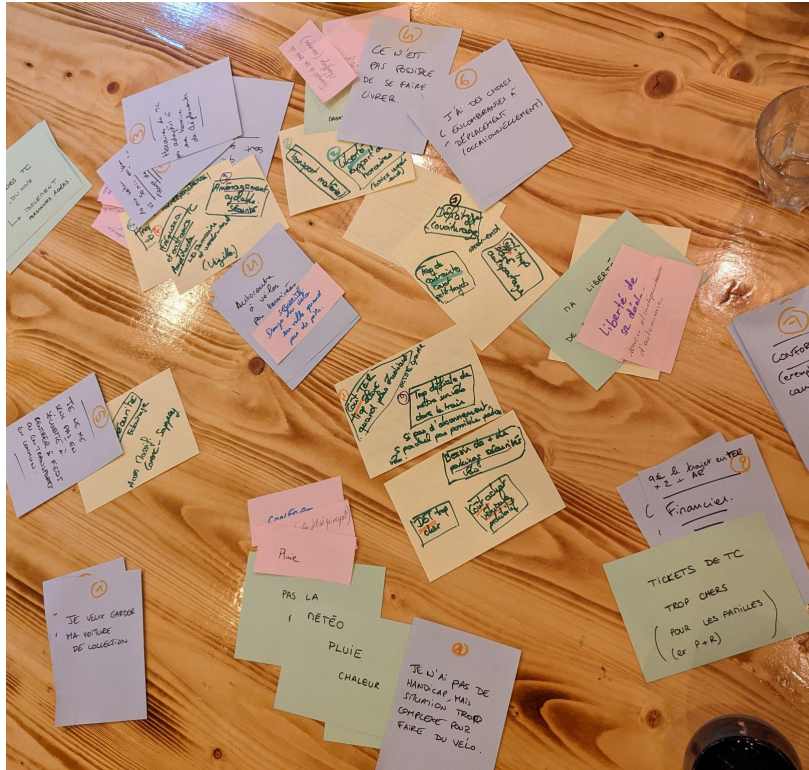
Atelier 1 outils [Atelier 1 outils](#)

Atelier 2 outils [Atelier 2 dossiers + Atelier 2 ressources](#)

Atelier 1 : les outils



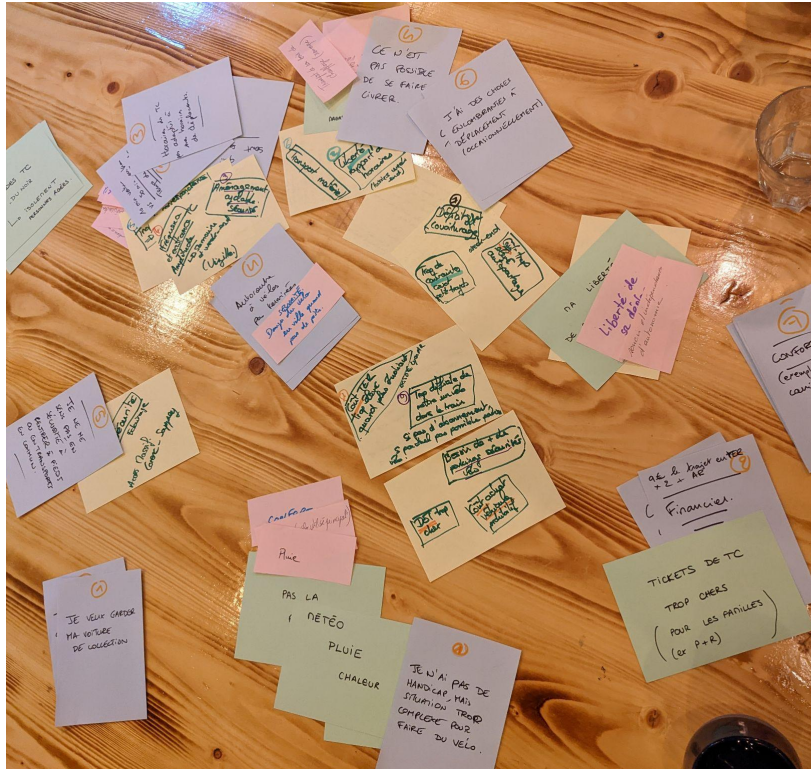
Atelier 1 : la synthèse



Des grandes thématiques abordées :

1. Les limites des **transports en commun**
2. L'envie de **liberté**
3. Impacts **financiers** et sur l'économie
4. Les contraintes liées aux **enfants**
5. Le sentiment d'**injustice**
6. Des **alternatives** à la voiture insatisfaisantes
7. Les limites du **vélo à Grenoble**
8. Les **raisons personnelles**
9. Les motifs **exceptionnels** et/ou d'**urgence**

Atelier 1 : la synthèse



Des grandes thématiques abordées :

1. Les limites des **transports en commun**
2. L'envie de **liberté**
3. Impacts **financiers** et sur l'économie
4. Les contraintes liées aux **enfants**
5. Le sentiment d'**injustice**
6. Des **alternatives** à la voiture insatisfaisantes
7. Les limites du **vélo à Grenoble**
8. Les **raisons personnelles**
9. Les motifs **exceptionnels** et/ou d'**urgence**

Légende : **sujets saillants**

Atelier 1 : la synthèse

Des points d'attention :

1. Vous n'êtes pas un panel représentatif
2. Il n'y a pas de situations problématiques qui soient simples à résoudre. Si la situation était simple vous auriez déjà trouvé la solution.
3. Une personne qui a besoin d'être accompagnée, c'est une personne :
 - a. qui ne sait pas comment trouver la solution
 - b. qui ne sait pas mettre en place cette solution
 - c. qui ne trouve pas de solution satisfaisante



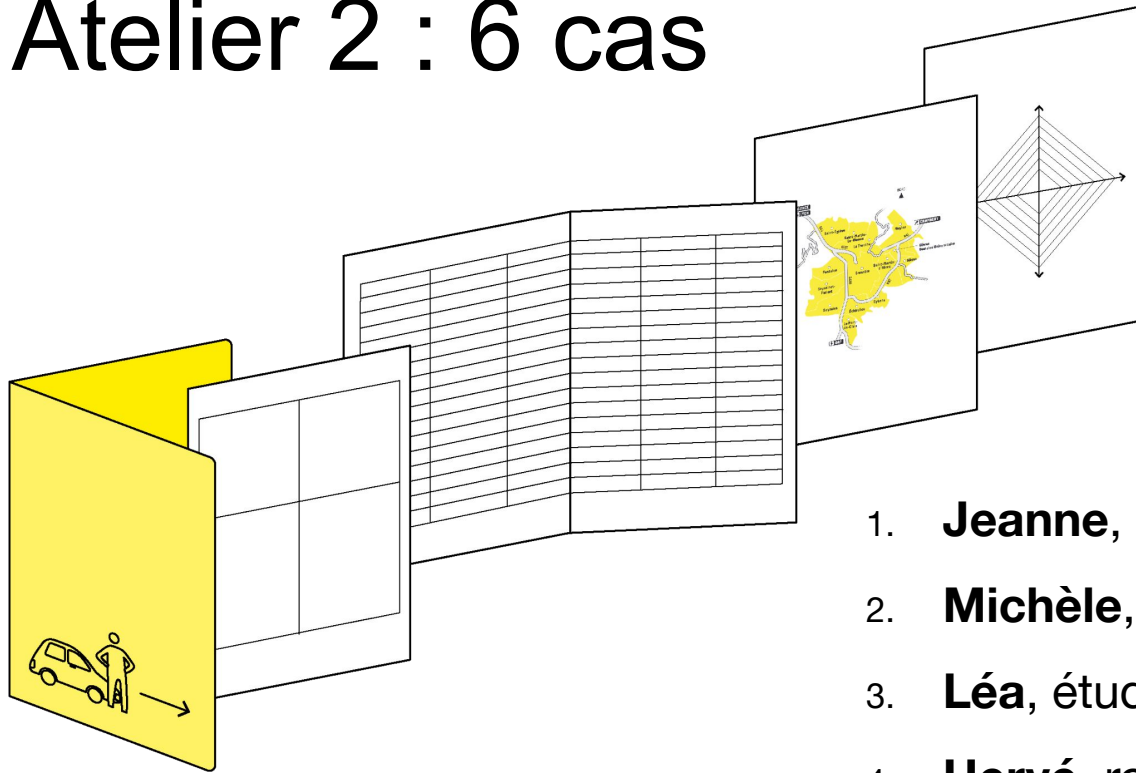
Atelier 1 : la synthèse



Des points d'attention :

4. Il y a toujours des bonnes raisons de continuer à prendre la voiture
5. Parler de la ZFE et de mobilité c'est aussi parler de : santé, environnement, logement, travail, social, liberté, sécurité...
6. L'objectif n'est pas de financer des nouvelles voitures, ni de contraindre les habitants, mais de trouver ensemble les alternatives désirables qui rentrent dans le cadre de la ZFE

Atelier 2 : 6 cas



1. **Jeanne**, retraité
2. **Michèle**, institutrice
3. **Léa**, étudiante en alternance
4. **Hervé**, ronde de sécurité en bâtiment
5. **Matt & Sonia**, van et asso d'escalade
6. **Quentin**, divorcé 3 enfants (1, 1 et 9 ans)

Atelier 2 : ce qu'on en retient

Sur la forme des échanges :

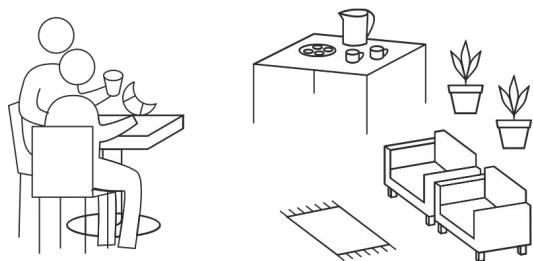
1. Vous vous êtes **pris au jeu**
(participant et jury)
2. Chaque groupe n'a **pas pu traiter tous les cas**
3. L'exercice a permis de faire sortir **plein d'idées intéressantes**

Sur le fond des échanges :

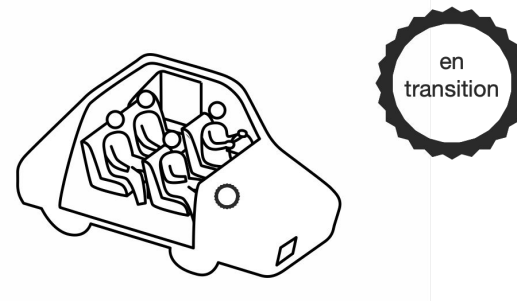
1. Vous n'avez **pas les mêmes propositions**
pour les mêmes cas
2. Vous avez proposé **peu d'accompagnement**
3. Les **solutions** sont restées **théoriques**
4. Nous n'avons pas (encore) pu rentrer dans le **détail de chaque solution**
5. Les solutions sont contraintes par l'**urgence du calendrier** de mise en oeuvre

Atelier 3 : 4 sujets

Le(s) RDV avec le conseiller mobilité



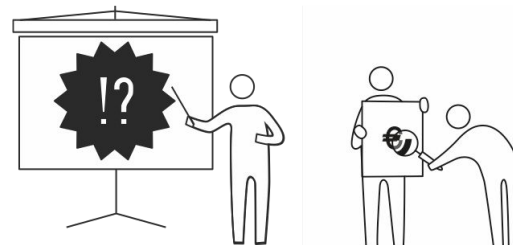
La vignette transition



Les intermédiaires entre mon conseiller et moi



Les aides financières et outil d'aide



Les 8 grands défis de l'accompagnement à la zone à faible émissions

1/ Préserver le sentiment de justice

Introduction :

À plusieurs égards, la mesure ZFE est perçue comme injuste par les habitants, cela pour un ensemble de raisons déjà bien connues :

- elle touche principalement et de façon immédiate les citoyens en situation de précarité qui sont déjà, par contrainte, dans une démarche de sobriété ;
- elle est perçue comme une restriction de plus des libertés individuelles ;
- elle est liée à l'année de production du véhicule et non à l'intensité de ses usages. Beaucoup des habitants présents lors des ateliers se considèrent déjà comme des "bons élèves". Bien que possédant un véhicule d'un Crit'Air élevé, ils en font un usage souvent parcimonieux et dès lors ne comprennent pas l'effort supplémentaire qui leur ait demandé.

Il s'agit de contrebalancer les formes d'injustice intrinsèques à cette mesure par ses conditions d'application à l'échelle de la métropole.

Pistes de solution :

- Les aides financières collectives
- L'éventail d'alternatives proposées

1/ Préserver le sentiment de justice

Pistes de solution :

1. Les aides financières collectives

Les aides financières doivent être davantage collectives que individuelles

Pour les participants aux ateliers, l'argent de la collectivité ne devrait pas aller à l'individu mais au collectif. Cela fait écho à un des objectifs de la ZFE : pousser et accompagner davantage vers le report modal. L'ambition alors n'est pas d'aider chaque situation individuelle mais d'améliorer, de renforcer et de rendre désirables les alternatives. Des aides individuelles impliquent des conditions d'accès qui semblent injustes : personne ne choisit d'être impacté par la ZFE, pourquoi faudrait-il payer pour s'y adapter ? et donc pourquoi certains pourraient être aidés pour y arriver ?

Dans un sens de justice, les participants ont donc fait pivoter les aides financières pour les diriger vers des dépenses qui servent le collectif.

Il est important de garder en tête que l'aide financière individuelle reste pertinente dans certains cas, même si au global les dépenses sont à privilégier vers les solutions collectives.

2. L'éventail d'alternatives proposées

L'éventail de solutions proposées solutions : toujours proposer plusieurs choix et pas une alternative unique

Les habitants consultés ont unanimement rejeté l'idée que soit proposée une solution alternative unique pour s'adapter à la ZFE lorsque celle-ci est problématique. Il est important de laisser du choix et de systématiquement proposer plusieurs solutions à l'habitant concerné. Cela pourra faciliter l'acceptation de la solution.

Par ailleurs, il conviendra d'aider la prise de décision de l'utilisateur à travers une grille d'analyse avantages/inconvénients permettant de facilement comparer les solutions les unes aux autres. Un processus étape par étape pourra alors être proposé pour la mise en œuvre progressive de la solution retenue.

2/ Savoir répondre à l'urgence pour mieux enclencher la transition

Introduction :

Un certain nombre d'habitants seront dans l'impossibilité, pour une raison ou pour une autre, de se conformer à la ZFE lors de son entrée en vigueur : par absence d'alternative viable à la voiture, ou le plus souvent par manque de moyens financiers permettant de répondre à l'urgence du calendrier. La mesure mettra ces publics dans une situation de grande difficulté en les exposant à l'amende. Des solutions concrètes et immédiatement déployables doivent être envisagées pour répondre à ces situations d'urgence dans l'optique d'un changement de pratiques par la suite.

*“On s’y prend 3 ans trop tard
pour que ce soit prêt en juillet 2023”*

*“Crit’air 5 en juillet 2023,
c’est déjà trop tard pour les accompagner”*

*“Non mais là, le problème c’est que si Hervé n’a pas de solution,
en 2025 il perd son travail !”*

La résolution de ces situations les plus complexes permettra d'initier plus sereinement des discussions sur les usages et la diminution du recours à la voiture lorsque celle-ci est possible. Ce n'est qu'une fois l'urgence résolue qu'une transition sur le long terme peut être envisagée et mise en place.

Pistes de solution :

- Le conseiller mobilité
- L'addition ou la “balance des coûts”
- L'aide dérogatoire individuelle temporaire
- L'aide financière individuelle

2/ Savoir répondre à l'urgence pour mieux enclencher la transition

Pistes de solution :

1. L'addition ou "balance des coûts"

Les solutions d'accompagnement à la ZFE pourraient être présentées à l'habitant sous la forme d'un bilan détaillant de façon concrète les gains et pertes d'un point de vue financier, en intégrant les sujets de santé, du temps, ou encore de praticité. Il s'agira de construire et communiquer des propositions viables financièrement tout en mettant en avant les bénéfices tangibles de la transition. Si le travail de conseil en mobilité est bien fait, la balance des coûts ne demande pas à la personne accompagnée de payer davantage.

2. L'aide dérogatoire individuelle temporaire

Pour faire face à certaines urgences et faute de solutions alternatives rapidement déployables, pourraient être accordées des dérogations d'accès à la ZFE. De façon temporaire, un habitant contraint aurait accès à la ZFE pour un certain nombre ou un certain type de trajets. Pour réduire les risques de son détournement, la condition d'accès à ces dérogations pourrait être l'engagement à s'inscrire dans une démarche de transition à moyen-long terme, en étant accompagné.

3. Le conseiller mobilité

Il pourrait être l'interlocuteur privilégié pour démêler et résoudre des situations les plus complexes. En relation avec ses collègues et sa hiérarchie, il serait chargé d'évaluer le niveau d'urgence et d'adapter les réponses de façon spécifique à chaque usager. Il lui faudra être formé et solidement épaulé (notamment par des relais de terrain tel que les travailleurs sociaux) pour communiquer avec le bon niveau d'empathie et savoir analyser chaque situation de façon globale.

4. L'aide financière individuelle

Une aide financière individuelle est un pansement à une situation sans solution. Le cas échéant la solution d'accompagnement pourra être complétée par l'apport d'une aide financière permettant l'achat d'un nouveau véhicule ou le changement de mode de transport. Cette aide permet de temporiser la transition en résolvant l'urgence de la situation. Les conditions d'accès à ces aides devront être clairement établies en préservant une logique d'équité entre citoyens et en préservant le sentiment de justice.

3/ Redonner de la cohérence et du sens à une mesure centrée sur le matériel

Piste de solution :

- Les capsules vidéo : “shot vidéo”

Introduction :

Là où la réglementation ZFE fait un focus sur l'unique sujet du matériel (avec la vignette Crit'air étant directrice davantage que les usages liés à la voiture), il semble nécessaire de clarifier les intentions de la métropole :

“Est-ce qu'on veut que les gens changent de voiture où qu'ils changent de mode de transport, de mode de vie ?”

“On a bien compris que cette mesure vise surtout à soutenir l'industrie automobile.”

Afin de garantir la cohérence de la mesure et que son sens soit pleinement saisi par les habitants, il nous semble important de réintroduire le sujet des usages dans les discours.

Un des enjeux forts de l'accompagnement réside ainsi dans la qualité de la communication qui sera menée autour de cette mesure. Il s'agit d'éviter les confusions sur les objectifs et les moyens d'y parvenir. Quelques messages simples, concrets, en relation avec le quotidien des habitants de la métropoles peuvent être des outils efficaces au service d'une meilleure compréhension et d'une réduction de la défiance.

3/ Redonner de la cohérence et du sens à une mesure centrée sur le matériel

Pistes de solution :

Formes d'action :

1. Les capsules vidéos : “shot vidéo”

En fonction des publics visés, pourraient être diffusés sur les réseaux sociaux ou à la télévision de très courtes vidéos (30s) en motion-design explicitant le fonctionnement de la ZFE et mettant en avant les solutions d'accompagnement proposées. Ce format permettrait de faire passer des messages de façon plus efficace que des supports papiers densément chargés. Ces capsules vidéos servent à clarifier les ambitions de la ZFE, le calendrier et contraintes, ainsi que de parler des solutions et accompagnements qui existent.

Il est important d'aussi cibler les publics jeunes (qui soit n'ont pas encore de véhicules, soit ont accès à d'anciens véhicules), pour prévenir et anticiper leurs mobilités dans la ZFE avant que ne s'installent des habitudes fortes.

- Dans les messages, il faut assumer les défauts de la mesure initiale et mettre en valeur les spécificités grenobloises :
 - “Nous en sommes bien conscients, l'année de production de votre véhicule ne suffit pas à déterminer votre niveau de pollution” ;
 - “L'important ce n'est pas l'année de production de votre véhicule mais bien ce que vous en faites, nous pouvons vous apporter des solutions pour en réduire l'usage”, etc.
- Redonner les enjeux à travers quelques messages forts à vocation pédagogique (sous des formes diverses : spots télé, messages dans les radios locales, affiches dans les arrêts de bus...)

4/ Adapter les interlocuteurs et la forme des messages à la diversité des publics touchés

Pistes de solution :

- Les relais mobilité de quartier
- Les intermédiaires qui ciblent les automobilistes
- Le concessionnaire de voitures compatibles ZFE
- Les voitures compatibles ZFE pour les salariés

Introduction :

Bien que clé, le conseiller mobilité ne peut être le seul vecteur d'information et le seul médiateur pour accompagner les usagers dans leur adaptation à la ZFE.

Parler mobilité revient à parler d'un ensemble d'autres sujets qui sont au cœur du mode de vie de chaque habitant de la métropole : logement, travail, loisirs, famille, commerces, santé, liberté, sécurité... La charge est lourde et le risque de défiance est fort si le conseiller mobilité est le seul interlocuteur pour aborder le sujet de la ZFE et ses multiples liens aux situations de vie de chaque habitant.

Les publics touchés par la ZFE ainsi que leurs problématiques sont d'une grande hétérogénéité : jeunes, publics précaires, publics réfractaires, personnes isolées, publics en situation d'illectronisme, séniors, habitants des territoires voisins... Chaque population n'est pas sensible aux mêmes arguments, aux mêmes canaux de communication et en retour n'attend pas la même chose du conseil en mobilité. Il convient ainsi de ne pas s'adresser à eux de manière uniforme.

4/ Adapter les interlocuteur·ice·s et la forme des messages à la diversité des publics touchés

Pistes de solution :

1. Les relais mobilité de quartier

S'appuyer sur des relais ayant déjà une relation de confiance avec les habitants. Il est nécessaire de s'appuyer sur un réseau d'acteurs déjà établis pour faire passer de l'information auprès des publics et renvoyer vers le conseiller mobilité qui pourra apporter des réponses concrètes : associations locales, bibliothèque municipale, assistant·e social·e, resto du cœur, CCAS, structure de réinsertion socio-professionnelle, pôle emploi, cabinets de médecine, bureaux de poste, maisons France Service, etc.

“Il faut s'adresser aux gens dans les endroits du quotidien.”

2. Les intermédiaires qui ciblent les automobilistes

Le contrôle technique, le garagiste, la station service comme relais d'information auprès des automobilistes

Le moment du contrôle technique pourrait être l'occasion de remettre des supports d'informations sur la ZFE. Les garagistes pourraient être formés pour relayer à l'oral certains messages et rediriger vers les conseillers mobilité.

3. Le concessionnaire de voitures compatibles ZFE

À la manière d'un concessionnaire automobile classique, pourrait être mis en place un service accompagnant les habitants dans la recherche d'un véhicule compatible avec la ZFE. Cet interlocuteur ou plateforme s'occuperait de trouver la meilleure offre financière sur le marché du neuf ou de l'occasion, sur la base de critères établis avec l'usager. Il pourrait par ailleurs apporter du conseil sur les modèles, les options, ou encore les assurances.

4. Les voitures compatibles ZFE pour les salariés

Parmi les trajets les plus impactés par la ZFE, il y a les allers-retours sur les lieux de travail. Ces trajets étant liés à l'entreprise, un accompagnement de celle-ci peut être proposé. L'accompagnement peut permettre d'aider à constituer un parc automobile de fonction adapté, mais surtout de trouver des alternatives (véhicules partagés, vélos, navettes, nouveaux arrêts de transports en commun...) qui sont adaptées aux salariés de l'entreprise. Cela permet de toucher tout un groupe de personnes à accompagner en une action localisée.

5/ Rendre autonome les usagers dans la recherche de solutions alternatives à la voiture

Pistes de solution :

- L'autodiagnostic (l'auto-diagnostic)
- www.alternativesmobilité-grenoble.fr

Introduction :

Les ateliers nous ont permis de constater la relative méconnaissance qu'ont les usagers des dispositifs alternatifs à l'utilisation du véhicule individuel : de la quantité et de la nature des aides, de la diversité des offres de transports, des services des différents opérateurs...

Par ailleurs, on remarque qu'une personne qui a besoin d'accompagnement est une personne :

- qui ne sait pas comment trouver la solution seule ;
- qui ne sait pas mettre en place cette solution seule ;
- qui ne trouve pas de solution satisfaisante.

Apparaît alors un besoin d'autonomisation des usagers qui peuvent l'être dans la recherche de solutions alternatives facilement accessibles. En effet, pour un certain nombre d'usagers, la problématique n'est pas l'offre en tant que telle mais l'accès à l'information sur ces offres et la capacité à s'y projeter. Le problème est à la fois lié à la mise en forme souvent complexe de l'information et à son éparpillement.

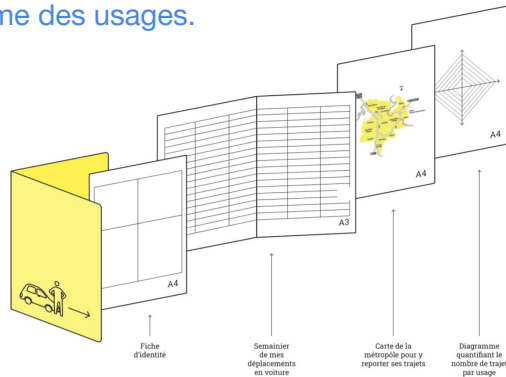
Il s'agirait ainsi de réduire la nécessité d'un recours aux conseillers mobilité qui pourraient se concentrer sur l'accompagnement des situations les plus difficiles.

5/ Rendre autonome les usagers dans la recherche de solutions alternatives à la voiture

Pistes de solution :

1. [L'autodiagnostic \(l'auto-diagnostic\)](#)

L'outil d'autodiagnostic des usages de sa voiture individuelle que l'on a utilisé pendant les ateliers pourrait être développé et amélioré. Il pourrait aider les automobilistes à se rendre compte de façon plus précise du niveau d'impact de la ZFE sur leurs déplacements, de lister les situations problématiques et d'envisager en conséquence des solutions adaptées au cas par cas. Ce serait un support d'échange pour le conseil en mobilité et l'accompagnement. Pour rappel, il se compose de : une fiche d'identité, un semainier, une carte de la métropole et un diagramme des usages.



2. www.alternativesmobilité-grenoble.fr

Sur le principe de services existants (citymapper, moovit) pourrait être conçue une plateforme agrégeant l'ensemble de l'information sur les solutions alternatives à la voiture à l'échelle de la métropole. Pour un type de trajet et un horaire donné, pourraient être proposées plusieurs alternatives compatibles avec la ZFE. La demande d'alternative peut être faite au moment du trajet mais aussi en anticipation d'un besoin de mobilité ponctuel.

Les alternatives pourraient être triées grâce à des filtres choisis par les utilisateurs-rices qui sortent des filtres classiques, par exemple : avec poussette, peu de marche à pied, pas d'escalier, transport de charges lourdes, en groupe de X personnes, etc.

6/ Accompagner et valoriser les démarches de transition

Introduction :

Bien que sa date d'entrée en vigueur ait été repoussée, la mesure ZFE apparaît comme l'obligation d'un changement soudain et brutal en totale contradiction avec la nécessaire durée d'un changement de pratiques de déplacement.

Cette perspective de "date butoire" peut effrayer. Elle est l'une des causes du rejet de cette mesure dont les objectifs peuvent par ailleurs être compris et partagés.

Tout le monde ne sera pas capable d'un changement immédiat. L'accompagnement doit permettre aux habitants de faire évoluer leurs mobilités de manière vertueuse et ainsi s'adapter à la ZFE de façon progressive sous la forme d'une transition. Toutes les actions de la part des habitants allant dans ce sens devraient ainsi être valorisées.

Cet accompagnement doit être envisagé comme un parcours dont les étapes et la durée peuvent varier selon la situation de chaque habitant et les difficultés rencontrées pour s'adapter à la ZFE. Il s'agit de redonner du temps au changement pour en faciliter l'accès à tous.

*"Il faut s'y mettre dès maintenant
si on veut que cette personne soit prête pour janvier 2024."*

Pistes de solution :

- La vignette transition
- Le crédit mobilité au report modal
- Le parcours d'accompagnement
- Les challenges transitions
- Le suivi transition

6/ Accompagner et valoriser les démarches de transition

Pistes de solution :

1. [La vignette transition](#)

Véritable marqueur d'une action en cours, la vignette transition à positionner sur son véhicule permet d'octroyer une dérogation temporaire d'accès à la ZFE, en attendant que la solution pérenne puisse être accessible. L'accès à la vignette est conditionné par un accompagnement par le conseiller mobilité, et prend fin quand la transition est réussie. Tout au long de cette transition, elle est là aussi pour valoriser la démarche de la personne et sa transition.

2. [Le crédit mobilité au report modal](#)

Une alternative à l'aide financière individuelle est un droit d'accès gratuit à du report modal. Un crédit annuel mobilité dont le montant dépend de la situation de la personne et qui permet d'accéder gratuitement ou à prix réduit à des alternatives de mobilités. Le montant peut être évolutif tout au long de la transition et de l'accompagnement par le conseiller en mobilité.

3. [Le parcours d'accompagnement](#)

L'accompagnement n'est pas un RDV unique. À partir de la discussion avec la personne, le conseiller en mobilité établit tout un programme d'accompagnement de cette transition, avec des points réguliers et des objectifs associés.

4. [Les challenges transitions](#)

Lors du suivi, pour dynamiser la transition, le conseiller peut mettre au défi la personne accompagnée de remplir un challenge de mobilité. Ce challenge permet de passer des paliers de transitions difficiles (ne pas utiliser sa voiture pendant 1 mois par exemple), et sont récompensés au sein de l'accompagnement.

5. [Le suivi transition](#)

Même une fois que la transition de mobilité est faite, des suivis sont prévus pour assurer la pérennité de cette transition et faire face à des nouvelles complexités qui émergent (accident, attendre un enfant, changer de travail, déménager...)

7/ Continuer d'écouter les usagers, dans un processus de test et d'amélioration continue

Introduction :

La démarche de concertation entamée en 2022 a porté ses fruits et permis de tirer des enseignements utiles à la construction du dispositif d'accompagnement. Ce processus semble avoir été apprécié de la part des habitants qui y ont porté de l'intérêt et pour certains y ont consacré du temps en participant aux réflexions de façon constructive. Pour autant, il est probable que tout ne soit pas immédiatement une réussite dans l'application de cet accompagnement. La métropole de Grenoble compte parmi les précurseurs en matière d'application de cette mesure. Et même si la ZFE est déjà une réalité dans certaines villes, il est encore tôt pour faire le bilan et en déduire l'ensemble des bonnes ou mauvaises pratiques associées.

Cette démarche d'écoute du terrain pourrait ainsi être poursuivie suite à l'entrée en vigueur de la ZFE afin de tester et d'évaluer les dispositifs d'accompagnement qui seront proposés et de les améliorer au fil de l'eau. Il est important de continuer d'inclure les habitants dans cette démarche et de solliciter leurs idées et leurs retours. La capacité de réaction et d'adaptation de la métropole sera une des clés de la réussite des solutions d'accompagnement.

Par ailleurs, le partage des bonnes pratiques à l'échelle nationale et européenne, entre villes et territoires ayant mis en place une ZFE nous semble également à développer pour capitaliser et répliquer les actions vertueuses.

Pistes de solution :

- [Le catalogue des ZFE](#)
- [La communauté des ZFE](#)
- [Le groupe de concertation participatif](#)

7/ Continuer d'écouter les usagers, dans un processus de test et d'amélioration continue

Pistes de solution :

1. Le catalogue ZFE

Il existe plusieurs ZFE en France et en Europe qui ont trouvé leur propre équilibre, leurs propres règles d'usages, leurs propres solutions. Toutes ces ZFE sont inspirantes pour les autres qui seraient en train de se créer pour les aider à identifier la "bonne formule" à choisir. Même si chaque territoire reste unique, comprendre les décisions qui ont été prises et les raisons qui ont mené à celles-ci permet d'affiner sa propre ZFE.

2. La communauté des ZFE

Toutes les ZFE en place rencontrent aussi de nouvelles difficultés liées à des évolutions de la réglementation, des nouvelles mobilités (trottinettes partagées par exemple), ou encore des nouveaux comportements (télétravail par exemple). Ces évolutions viennent perturber leur équilibre et un réseau d'échange avec les autres ZFE existantes serait un soutien précieux pour relever ces nouveaux défis et trouver des réponses ensemble. Cette communauté pourrait aussi sensibiliser et épauler les futures autres ZFE en construction.

3. Le groupe de concertation participatif

Comme les participants ont pu nous le rappeler dans les ateliers, parler de ZFE met en lumière d'autres sujets que la mobilité et la santé : logement, travail, loisirs, famille, commerces, santé, liberté, sécurité...

Les solutions qui doivent être mises en place touchent aussi à ces autres sujets et continuer à échanger avec un groupe permettrait d'éviter les écueils d'un travail en chambre. Ce groupe serait constitué d'un échantillon motivé d'habitants, dans des situations personnelles variées, et serait sollicité pour challenger les solutions avant qu'elles soient mises en place.

8/ Rendre le report modal désirable

Introduction :

Au-delà des solutions existantes, c'est la désirabilité du report modal qui apparaît comme le défi de fond pour l'accompagnement à la ZFE. Si la mesure est aussi mal perçue aujourd'hui c'est que peu d'alternatives, au moins aussi désirables que la voiture, ne se présentent de manière évidente aux automobilistes. Les ateliers nous ont encore permis de lister de nombreux freins au report modal :

- difficulté de transporter du matériel spécifique : charges lourdes, gros volumes, nourriture nécessitant le respect de la chaîne du froid ;
- inconfort (saturation pour les transports en commun aux heures de pointe, intempéries pour le vélo...) ;
- horaires parfois inadaptés des transports en commun ;
- temps de trajets trop longs ;
- prix trop élevés des trajets ;
- destinations non desservies ;
- manque de sécurité et/ou sentiment d'insécurité ;
- conditions personnelles et envies individuelles incompatibles avec certaines mobilités (par exemple une bonne condition physique pour le vélo) ;
- manque de flexibilité, etc.

Ces points dessinent la perspective de chantiers pour la métropole et les opérateurs de transport en commun - chantiers qui doivent être menés pour garantir la cohérence du projet politique global.

Pistes de solution :

- Les transports en commun top qualité
- Le repartage de la voirie
- La sécurité dans les déplacements du quotidien
- Les parkings relais aux portes de la ZFE
- L'essentiel du cycliste en ville

8/ Rendre le report modal désirable

Pistes de solution :

1. Les transports en commun top qualité

Il n'existe pas d'alternative à la voiture qui offre les mêmes choses que la voiture. Cependant, pour une partie des usages de la voiture, les transports en commun sont une alternative viable, mais sous certaines conditions. La liste de freins liés au transports est large (inconfort, indisponibilité, insécurité, destination non desservie, horaires inadaptés...) et il est important de les résoudre pour que ceux-ci soient perçus et utilisés comme une alternative désirable.

2. Le repartage de la voirie

La ZFE va amener à délaissier une partie des voitures pour aller vers d'autres formes de mobilités. La voirie doit aussi être adaptée en conséquence, en diminuant la place laissée à la voiture et en proposant davantage de voies de transports en commun, de piétonnier, de pistes cyclables... La voirie dans la ZFE se doit d'être à l'image de de l'évolution des comportements que celle-ci engendre.

En complément, il est important de communiquer sur ces chantiers et sur l'ensemble des actions allant dans le sens du report modal.

3. La sécurité dans les déplacements du quotidien

Une partie des déplacements en voitures le sont pour des raisons de sécurité. La sécurité réelle et perçue doit être renforcée dans les transports en commun (dedans et aux arrêts, fréquence de passage...), dans la rue (zone éclairée à partir de certaines heures), à vélo (piste cyclable de visible et avec un revêtement qualitatif), etc. L'insécurité réelle ou perçue bloque le report modal.

4. Les parkings relais aux portes de la ZFE

Créer et relier aux autres mobilités les parkings relais, qui doivent être présents tout autour de la ZFE, afin de permettre aux personnes de venir en voiture jusqu'aux portes de la ZFE.

5. L'essentiel du cycliste en ville

De plus en plus de déplacements se font à vélo, mais il reste beaucoup de mésusages et de comportements à risque (pour soi et pour les autres personnes). Pourquoi ne pas fournir un kit de base (règles de déplacements, code de la route, bonnes pratiques, casque, lumières avant et arrière...) lors de l'accompagnement ?

Les 8 grands défis de l'accompagnement à la ZFE

1

Préserver
le sentiment
de justice

2

Savoir répondre
à l'urgence pour
mieux enclencher
la transition

3

Redonner de la
cohérence et du
sens à une mesure
centrée sur le
matériel

4

Adapter les
interlocuteur·rice·s
et la forme des
messages à la
diversité des
publics touchés

5

Rendre autonome
les usagers dans
la recherche
de solutions
alternatives à
la voiture

6

Accompagner
et valoriser les
démarches de
transition

7

Continuer d'
écouter les
usagers, dans un
processus de test
et d'amélioration
continue

8

Rendre le report
modal désirable

Les 8 grands défis de l'accompagnement à la ZFE

1

Préserver
le sentiment
de justice

2

Savoir répondre
à l'urgence pour
mieux enclencher
la transition

3

Redonner de la
cohérence et du
sens à une mesure
centrée sur le
matériel

4

Adapter les
interlocuteur·rice·s
et la forme des
messages à la
diversité des
publics touchés

5

Rendre autonome
les usagers dans
la recherche
de solutions
alternatives à
la voiture

6

Accompagner et
valoriser les
démarches de
transition

7

Continuer d'
écouter les
usagers, dans un
processus de test
et d'amélioration
continue

8

Rendre le report
modal désirable

en jaune = missions du conseil en mobilité

Les 8 grands défis de l'accompagnement à la ZFE

1

Préserver
le sentiment
de justice

2

Savoir répondre
à l'urgence pour
mieux enclencher
la transition

3

Redonner de la
cohérence et du
sens à une mesure
centrée sur le
matériel

4

Adapter les
interlocuteur·rice·s
et la forme des
messages à la
diversité des
publics touchés

5

Rendre autonome
les usagers dans
la recherche
de solutions
alternatives à
la voiture

6

Accompagner et
valoriser les
démarches de
transition

7

Continuer d'
écouter les
usagers, dans un
processus de test
et d'amélioration
continue

8

Rendre le report
modal désirable

en rouge = missions de la métropole

La liste des pistes d'action

Liste des pistes d'action

1. Les aides financières collectives
2. L'éventail d'alternatives proposées
3. Le conseiller mobilité
4. L'addition ou la "balance des coûts"
5. L'aide dérogatoire individuelle temporaire
6. L'aide financière individuelle
7. Les capsules vidéo : "shot vidéo"
8. Les relais mobilité de quartier
9. Les intermédiaires qui ciblent les automobilistes
10. Le concessionnaire de voitures compatibles ZFE
11. Les voitures compatibles ZFE pour les salariés
12. L'autodiagnostic (l'auto-diagnostic)
13. www.alternativesmobilité-grenoble.fr
14. La vignette transition
15. Le crédit mobilité au report modal
16. Le parcours d'accompagnement
17. Les challenges transitions
18. Le suivi transition
19. Le catalogue des ZFE
20. La communauté des ZFE
21. Le groupe de concertation participatif
22. Les transports en commun top qualité
23. Le repartage de la voirie
24. La sécurité dans les déplacements du quotidien
25. Les parkings relais aux portes de la ZFE
26. L'essentiel du cycliste en ville

Répartition des pistes d'action

1. Les aides financières collectives
2. L'éventail d'alternatives proposées

1

3. Le conseiller mobilité
4. L'addition ou la "balance des coûts"
5. L'aide dérogatoire individuelle temporaire
6. L'aide financière individuelle

2

7. Les capsules vidéo : "shot vidéo"

3

8. Les relais mobilité de quartier
9. Les intermédiaires qui cibles les automobilistes
10. Le concessionnaire de voitures compatibles ZFE
11. Les voitures compatibles ZFE pour les salariés

4

12. L'autodiagnostic (l'auto-diagnostic)
13. www.alternativesmobilité-grenoble.fr

5

14. La vignette transition
15. Le crédit mobilité au report modal
16. Le parcours d'accompagnement
17. Les challenges transitions
18. Le suivi transition

6

19. Le catalogue des ZFE
20. La communauté des ZFE
21. Le groupe de concertation participatif

7

22. Les transports en commun top qualité
23. Le repartage de la voirie
24. La sécurité dans les déplacements du quotidien
25. Les parkings relais aux portes de la ZFE
26. L'essentiel du cycliste en ville

8

Merci

Vraiment
Vraiment



Design d'intérêt général