



Funded by  
the European Union



**LEZ4all**  
Low Emission Zone for all

# Quels sont les besoins des « professionnels ZFE » pour réduire l'impact social des politiques de restriction de la voiture ?

Résumé de l'analyse des besoins

*Lisa De Vos, Thomas Vanoutrive & Jana Deforche – Novembre 2025*

**Objectifs** : Ce rapport est l'un des principaux résultats de la première phase du projet LEZ4all, dont l'objectif général est de mieux comprendre la relation entre la mobilité et une transition juste, et d'améliorer les compétences associées des professionnels dont le travail est lié à la vulnérabilité de mobilité, à l'exclusion sociale et/ou à la mobilité durable. Il synthétise l'évaluation des besoins qui a eu lieu au printemps et à l'été 2025. Cette évaluation explore les besoins de formation, tant perçus que réels, d'un large éventail de professionnels dont le travail peut influencer l'impact social des politiques de restriction de la voiture.

**Méthodologie** : L'étude s'appuie sur différentes sources, tant qualitatives que quantitatives, afin d'élaborer une évaluation complète. Les premières étapes ont consisté en **une étude concise de la littérature académique** existante sur la vulnérabilité de mobilité, les effets sociaux des politiques de mobilité durable, le lien entre les inégalités sociales et la transition écologique, ainsi que l'impact des préjugés et des compétences professionnels sur la mise en œuvre des politiques. Parallèlement, les expériences vécues par des professionnels ont été recueillies au moyen de **12 entretiens avec des interlocuteurs clés dans trois pays** (Belgique, France, Espagne) et des contributions des partenaires du projet, ayant une expérience précieuse du terrain et une connaissance des défis liés à la prise en compte de l'impact social des Règlementations d'Accès aux Véhicules Urbains (UVAR). Les observations issues de cette recherche qualitative ont alimenté une phase suivante de recherche quantitative visant à extrapoler les résultats. **Une enquête en ligne approfondie, menée auprès de professionnels sur les besoins de formation en matière d'attitudes, de connaissances et de compétences** a permis d'identifier des tendances générales dans les besoins de formation ressentis et perçus par les professionnels occupant différents postes et spécialisés dans différents domaines. **L'enquête a recueilli 337 réponses individuelles**. Les résultats de cette recherche à plusieurs volets sont synthétisés dans ce document.



**LEZ4all (Low Emission Zones for All)** est un projet européen de deux ans visant à aider les villes à rendre les politiques de mobilité et de régulation de la voiture socialement plus justes. Auxilia, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, Bruxelles Environnement et l'Université d'Anvers collaborent pour aider les professionnels à comprendre et réduire les impacts sociaux des mesures de restriction de l'usage de la voiture. Le projet développe des outils, des formations et des méthodes pratiques pour mieux intégrer les besoins des groupes vulnérables dans la planification de la mobilité. En mettant en relation les experts des mobilités et de l'inclusion sociale, LEZ4all renforce la coopération entre secteurs et entre villes. Des actions pilotes se déroulent à Bruxelles, Barcelone et Lyon, et leurs enseignements sont partagés en Belgique, France et Espagne. Rejoignez la [page Likedin du projet](#) pour rester informés !

# Impact social des politiques de restriction de la voiture

Dans le but de créer de villes plus durables, d'améliorer la qualité de l'air et de réduire les risques sanitaires qui y sont liés, les politiques de restriction de la voiture ont suscité beaucoup d'intérêt au cours des deux dernières décennies et ont progressivement été mises en place à travers l'Europe. Les pouvoirs publics peuvent recourir à ces politiques pour réguler la présence des voitures dans certaines zones, généralement densément peuplées, à certains moments ou 24h/24. Elles peuvent cibler des types de véhicules spécifiques ou restreindre l'accès à tous les véhicules motorisés. Ces politiques sont regroupées sous le terme de Règlementations d'Accès aux Véhicules Urbains (UVAR). L'un des types d'UVAR les plus connus est la Zone à Faibles Émissions (ZFE), où l'accès au centre-urbain est régulé en fonction de la quantité de polluants émis par un véhicule.

Avec la démocratisation de la voiture, la mobilité urbaine est progressivement devenue de plus en plus dépendante de ce mode de déplacement. **Les conséquences spatiales, environnementales et socioéconomiques de cette dépendance ont longtemps été négligées.** Les politiques de régulation de la voiture, notamment les ZFE, ciblent les conséquences environnementales de ce système et mettent l'accent sur la responsabilité individuelle de cet impact : chacun doit contribuer à améliorer la qualité environnementale de nos villes.

Outre la réticence de certaines personnes à adopter d'autres modes de transport et de ceux qui trouvent inacceptable de « renoncer » à leur liberté individuelle pour le bien commun, tout le monde ne dispose pas des mêmes ressources pour modifier durablement son comportement. Ceux qui en ont les moyens peuvent se permettre de faire des choix plus respectueux de l'environnement, par exemple en achetant une voiture électrique, ou de continuer à polluer, par exemple en achetant un pass journalier pour accéder à la ZFE avec un véhicule non conforme, une mesure proposée dans de nombreuses villes et qui ajoute la possibilité de « payer pour polluer ».

Aucune de ces options n'aura d'incidence significative sur le statut socio-économique et la qualité de vie des personnes ayant des revenus moyens ou supérieurs à la moyenne. Il en va autrement pour les personnes et les ménages disposant d'un revenu limité, qui consacrent souvent déjà plus de temps et une part importante de leur budget mensuel à la mobilité. Tant les partisans de ces politiques que leurs opposants soulignent les enjeux socioéconomiques de ce type de mesures. Les partisans soulignent que les personnes précaires sont moins souvent propriétaires d'une voiture et vivent dans des zones plus polluées. Ils bénéficient donc en premier lieu de l'amélioration de la qualité de l'air. Les détracteurs font toutefois remarquer que ces mêmes personnes sont plus susceptibles de posséder des véhicules non conformes et de rencontrer davantage d'obstacles pour passer à des modes de transport plus propres. La recherche montre que ces deux arguments doivent être nuancés et que l'impact social de ces politiques dépend de l'aménagement de la ville, du calendrier de mise en œuvre, des alternatives de mobilité disponibles et de la solidité du réseau de solidarités. Quoi qu'il en soit, ces politiques soulèvent des questions de justice sociale et peuvent accentuer les inégalités déjà existantes en ville, notamment pour les personnes qui ont déjà des difficultés à accéder à un emploi, aux services et aux activités quotidiennes.

Ainsi, si les politiques de restriction de la voiture peuvent contribuer à améliorer la qualité de vie, la qualité de l'air et contribuer à un environnement urbain plus sain et durable, **comment éviter ou atténuer leurs impacts négatifs afin que chacun puisse avant tout bénéficier de ces avantages ? Pour répondre à cette question, nous avons exploré dans cette étude comment renforcer l'impact positif que les « professionnels ZFE » pourraient avoir à cet égard.**



# Que signifie être un « professionnel ZFE » ?

Les ZFE, et plus largement les UVAR, sont un type de réglementation relativement nouveau qui implique des expertises issues de différents domaines, tels que la mobilité durable, la qualité de l'air et l'urbanisme. Des professionnels de différents départements et agences sont directement impliqués dans le développement et la mise en œuvre de ces politiques : cela va des techniciens en charge de la stratégie et de sa déclinaison opérationnelle aux services en charge de répondre aux questions des habitants sur les mesures et les solutions alternatives de mobilité, en passant par les experts qui fournissent des données sur les raisons et les effets des ZFE ou d'autres politiques de mobilité. Cela comprend également des professionnels dont le travail n'est pas directement lié à la mise en œuvre de ces politiques mais qui peuvent influencer la façon dont la politique est reçue et comprise par la population, en particulier par les citoyens susceptibles d'être impactés négativement par ces mesures. Il s'agit, par exemple, d'un travailleur social en Centre Communal d'Action Social (CCAS) qui peut aider les citoyens à utiliser les plateformes numériques pour demander une dérogation pour leur voiture.

Qui sont les professionnels qui peuvent avoir un impact sur les effets sociaux des politiques de restriction de la voiture ? Comment aider ces professionnels à avoir une influence positive et à veiller à ce que personne ne soit laissé de côté lors de la mise en place d'une ZFE ou d'un autre type d'UVAR ? Ce sont les principales questions auxquelles cette étude cherche à répondre. Pour ce faire, l'équipe du projet LEZ4all a exploré la littérature scientifique existante, interrogé les professionnels de différents domaines et villes, et lancé une enquête auprès de professionnels en Belgique, en France et en Espagne pour comprendre leurs capacités et leurs besoins face aux impacts sociaux négatifs des politiques de régulation de la voiture. Le projet part du principe que la formation peut améliorer la capacité des professionnels à réduire les impacts négatifs des UVAR chez les personnes en situation de vulnérabilité.

L'étude se concentre donc sur le niveau individuel des professionnels, leurs compétences et vise à éclairer l'élaboration d'une future formation professionnelle. Toutefois, l'étude aborde également les enjeux liés aux systèmes et structures existants qui devraient être modifiés. La formation seule ne suffira pas à les résoudre.



Si l'étude met en évidence le rôle important des agents publics pour traiter les impacts négatifs des UVAR, d'autres professionnels travaillant dans des organisations de la société civile, le milieu académique ou le secteur privé, tels que les entreprises opérant des services de mobilité, peuvent également jouer un rôle et ont été invités à participer à cette étude. Les résultats ont permis d'identifier cinq profils clés de « professionnels ZFE » :

- **Ceux qui ont un contact régulier avec les citoyens dans leur travail**, qu'ils soient dans le secteur public ou privé, en fournissant des services ou en étant impliqués dans la mise en œuvre pratique des réglementations.
- **Ceux qui travaillent sur le développement des politiques publiques, la planification et les processus internes, avec peu ou pas de contact direct avec les citoyens.**
- **Ceux travaillant dans des services aux citoyens ou sur des sujets sociaux** : tels que le bien-être social, l'inclusion et l'égalité, la justice sociale et/ou travaillant avec un ou plusieurs groupes de population défavorisés comme les personnes âgées, les jeunes ou les personnes handicapées.
- **Ceux travaillant dans des domaines liés à l'urbanisme et à l'environnement** : tels que la qualité de l'air, l'énergie, le logement, la planification, l'aménagement du territoire ou l'espace public.
- **Ceux travaillant dans des domaines liés à la mobilité** : tels que la planification de la mobilité, les transports, la mobilité durable, ou les services de mobilité.

# Enjeux rencontrés

Dans l'enquête, les professionnels pointent de nombreux défis concernant les UVAR et identifient des opportunités d'apprentissage pour les relever. Les règles des UVAR et des ZFE peuvent être complexes, avec différentes catégories de véhicules, des dérogations et des procédures de demande difficiles à comprendre. Des mesures de soutien telles qu'une gratuité temporaire des transports en commun ou du conseil en mobilité peuvent aider les habitants à s'adapter, mais tout le monde ne sait pas comment y avoir accès. Comprendre ces règles et aides peut être difficile, à la fois pour les citoyens et pour les professionnels travaillant auprès d'eux.

Le premier type de défi décrit par les professionnels concerne la **communication**. Communiquer aux citoyens les restrictions relatives aux voitures est une tâche très délicate qui nécessite un savoir-faire.

La complexité des politiques de régulation de la voiture nécessite de nouveaux types de collaboration, ce qui comporte également des enjeux en matière de communication. Comment collaborer avec des professionnels d'un secteur qui fonctionne différemment ? Comment harmoniser les attentes et communiquer sur les motivations qui sous-tendent les choix politiques ? Comment mettre en place des collaborations entre ces différents professionnels ? Les résultats de l'enquête confirment ces enjeux.

**La collaboration avec d'autres domaines n'est pas fréquente, surtout parmi les professionnels de la planification** : 57% collaborent rarement. Une part importante des professionnels de la planification (35%-37%) indiquent qu'ils souhaitent intégrer davantage l'expertise sociale dans leur travail mais ne disposent pas de méthode pour y parvenir. Les professionnels en contact avec le public ne sont, quant à eux, dans de nombreux cas, pas conscients des enjeux de mobilité lorsqu'ils accompagnent un habitant (49%).

Du fait de la complexité des règlementations, il est aussi important d'avoir accès à des informations correctes et à jour. En tant que travailleur au contact du public, il peut être difficile de savoir où trouver ces informations et de les appliquer à la situation spécifique d'une personne. Parce que la mobilité n'est pas au cœur de leur métier, ces professionnels ont rarement le temps de rechercher différents canaux pour aider à résoudre correctement les problématiques de mobilité rencontrées.

Dans l'enquête, **33% des professionnels en contact avec le public ne considèrent pas qu'il relève de leur responsabilité d'aider les habitants à résoudre leurs problématiques de mobilité**. Seuls 45% des ces professionnels pensent savoir où trouver des informations précises sur les règles des ZFE.

Un autre défi souvent évoqué est le réflexe qui consiste à partir de son expérience personnelle. Il faut faire preuve d'empathie et s'impliquer activement pour bien prendre en compte les obstacles et les difficultés de mobilité auxquels peuvent être confrontées les personnes vulnérables. Il est aussi plus facile de partir de sa propre expérience de déplacement pour conseiller ces personnes ; une personne qui utilise fréquemment la voiture peut ainsi négliger certaines alternatives, comme le vélo ou les transports publics. Dans l'enquête, les « professionnels ZFE » font état d'une expérience personnelle limitée des situations qui entraînent une vulnérabilité sociale d'une part, et de l'impact des politiques de restriction de la voiture sur leur vie personnelle d'autre part.

**Seulement 6% des participants ont déclaré avoir vécu ces deux situations dans leur vie personnelle** (soit directement, soit à travers leur proche). Cela montre que l'empathie et la capacité à adopter d'autres points de vue sont des compétences essentielles pour travailler de manière inclusive dans un contexte d'UVAR. Les professionnels de la mobilité et de l'environnement obtiennent des scores supérieurs à la moyenne concernant la compréhension conceptuelle des barrières systémiques, mais les résultats montrent qu'ils sont moins compétents en matière de prise de perspective interpersonnelle que leurs collègues travaillant dans les domaines sociaux.

# Des failles inconscientes

En plus des enjeux identifiés par les professionnels, l'enquête a révélé certaines lacunes moins évidentes pour eux.

**Moins de 20% des professionnels interrogés ont répondu correctement aux questions liées à la vulnérabilité mobilité et à l'illectronisme.** La connaissance conceptuelle des aspects sociaux de la mobilité, tels que les facteurs qui contribuent à la vulnérabilité sociale et de mobilité, permet aux professionnels d'être mieux informés sur certains risques et de mettre des mots sur les enjeux à relever.

La majorité des professionnels (75%) sont conscients que les UVAR risquent de renforcer les inégalités sociales. Cependant, seulement 14% sont convaincus que les mesures de soutien actuelles dans leur ville sont efficaces pour protéger les personnes faisant face à des effets négatifs plus importants que la moyenne. **Ce contraste montre qu'il y a des possibilités d'apprentissage et d'échange pour développer des politiques de mobilité plus justes et ne laissant personne de côté.**

Améliorer la connaissance des priorités de chacun et des préjugés concernant la mobilité est essentiel. Certains professionnels (44%) pensent que l'amélioration des transports publics peut résoudre toutes les inégalités de mobilité. Par ailleurs, certains pensent que l'accès aux villes en voiture est une priorité pour des villes inclusives et vivables (32%), tandis que d'autres jugent plus important de traiter les enjeux environnementaux et sanitaires (68%).

Aucune de ces attitudes n'est totalement erronée, mais être conscient des différentes valeurs et respecter les différences peut contribuer à améliorer la collaboration entre professionnels.

La plupart des enjeux et besoins que nous avons observés sont communs à des professionnels de différents domaines et postes. Certains besoins sont uniquement liés à un ou plusieurs profils professionnels :

- Les **professionnels du secteur social connaissent moins bien les différentes solutions de mobilité** (35% d'entre eux ressentent une dépendance à la voiture) et trouvent moins utile pour leur travail d'en apprendre davantage sur l'impact social de la mobilité.
- Les professionnels des domaines de la mobilité et de l'environnement pourraient **améliorer leur capacité à prendre en compte différents points de vue**, tant à l'échelle individuelle que sociétale. Ils pourraient aussi mieux connaître et prendre en compte les risques de creusement des inégalités lié aux politiques de restriction de la voiture.
- Les professionnels des politiques publiques peinent à atteindre les acteurs du secteur social et **manquent de connaissances sur le fonctionnement de ce secteur**. Quels sont les groupes de population facilement accessibles et aidés (en matière de mobilité) par les canaux existants, et quels sont ceux qui passent sous les radars ?
- Les professionnels au contact du public pourraient bénéficier d'**une meilleure compréhension des règlementations**, tant pour appliquer les règles que pour comprendre les bénéfices et les motivations de ces politiques.

Comme mentionné précédemment, les **effets sociaux des politiques de restriction de la voiture dépendent de divers facteurs contextuels**. Le contexte local est important, qu'il s'agisse de comprendre les particularités des règlements, de savoir quels acteurs sont les mieux placés pour accompagner ces mesures ou quelles ressources peuvent y être allouées. La configuration politique des gouvernements locaux semble avoir une influence significative sur l'énergie consacrée à rendre les politiques de transition socialement plus justes. Il est difficile d'ancrer cette conscience sociale, indépendamment des changements dans le paysage politique. Il est également important de fournir aux professionnels des formations et des outils adaptés à leur contexte local ou national. **L'impact social de la mobilité apparaît comme un sujet pertinent pour les professionnels interrogés. Beaucoup sont intéressés par des formations pour être mieux équipés et prévenir ces impacts.** Le projet LEZ4all contribuera à accompagner ces besoins de formation.



Funded by  
the European Union



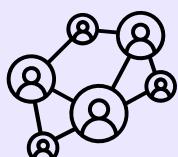
**LEZ4all**  
Low Emission Zone for all



[LEZ4All Exploration](#)



[LEZ4All / Erasmus + | LinkedIn](#)



[LEZ4All Network](#)