



Funded by
the European Union



LEZ4all
Low Emission Zone for all

Necessitats dels professionals de les ZBE per influir en l'impacte social de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles

Resum de l'avaluació de necessitats

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

Objectius : Aquest informe és un resultat clau de la primera fase del projecte LEZ4all, que té com a objectiu general una millor comprensió de la relació entre la mobilitat i una transició justa i millora de les competències associades per part dels professionals el treball dels quals està relacionat amb la pobresa en el transport, l'exclusió social i/o la mobilitat sostenible. Sintetitzo l'anàlisi de les necessitats que va tenir lloc durant la primavera i l'estiu de 2025. L'anàlisi explora les necessitats de formació, tant percebudes com experimentades, de l'ampli àmbit de professionals el treball dels quals pot influir en l'impacte social de les polítiques de restricció d'ús del vehicle privat.

Mètode d'estudi: L'estudi es basa en diferents fonts i fórmules de treball, tant qualitatives com quantitatives, per desenvolupar una avaluació ben completa. Els passos inicials van consistir en **un estudi concís de la literatura acadèmica** existent sobre la pobresa en el transport, els impactes socials de les polítiques de mobilitat sostenible, la relació entre la desigualtat social i la transició sostenible i l'impacte dels biaixos i habilitats professionals en la implementació de les polítiques. En paral·lel, es van recollir **experiències viscudes de professionals mitjançant 12 entrevistes a informants clau de tres països** (Bèlgica, França, Espanya) i aportacions de socis del projecte que ja tenen una valuosa experiència sobre el terreny amb els reptes d'abordar l'impacte social dels UVAR*. Els resultats d'aquesta investigació qualitativa deriven en una següent fase de recerca quantitativa per extrapolar els resultats. **Una enquesta en profunditat als professionals** sobre les necessitats formatives relacionades amb les actituds, els coneixements i les habilitats va permetre identificar patrons més grans en les necessitats formatives experimentades i percebudes entre els professionals en diferents llocs de treball i camps d'especialització. **L'enquesta va rebre 337 respostes individuals.** Els resultats d'aquesta recerca multipista es sintetitzen en aquest document.

*UVAR : Urban Vehicles Access Regulations (Regulacions d'accés de vehicles en zones urbanes)



LEZ4all (Zones de baixes emissions per a tothom) és un projecte de dos anys finançat per la UE que té com a objectiu que les polítiques de restricció de la circulació de vehicles i de mobilitat contribueixin a construir ciutats socialment més justes. Auxilia, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, Bruxelles Environnement i la Universitat d'Anvers col·laboren en aquest projecte per ajudar els professionals a comprendre i reduir les conseqüències socials de les mesures que restringeixen la circulació de vehicles. El projecte desenvolupa eines, formació i mètodes pràctics perquè es tinguin en compte les necessitats dels grups de població vulnerables en la planificació de la mobilitat. Posant en contacte experts en transport i inclusió social, LEZ4all reforça la cooperació entre sectors i ciutats. Les activitats pilot tenen lloc a Brussel·les, Barcelona i Lió, i els resultats es comparteixen entre Bèlgica, França i Espanya. Uneix-te a la nostra comunitat [LinkedIn](#) per assabentar-te de tot!

Impacte social de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles

Com a part de l'objectiu de crear barris sostenibles i habitables, reduir els nivells de contaminació atmosfèrica i disminuir els riscos per a la salut relacionats amb la contaminació, les polítiques que limiten l'ús del cotxe han despertat un gran interès en les dues darreres dècades i s'han fet especialment populars a Europa. Les autoritats poden utilitzar polítiques que restringeixen la circulació de vehicles per regular la presència de cotxes en determinades zones que generalment són d'alta densitat de població durant certes franges horàries o durant les 24 hores del dia. Aquesta política no sol afectar únicament els cotxes, sinó que es pot adreçar a tipus específics de vehicles o fins i tot restringir l'accés a tots els vehicles motoritzats. Aquestes polítiques també es coneixen com a regulacions d'accés de vehicles urbans (UVAR, per la sigla en anglès de urban vehicle access regulations). Una de les polítiques més conegudes dins del marc UVAR són les zones de baixes emissions (ZBE), on es regula l'accés en funció de la quantitat de contaminants que emet un vehicle.

D'ençà que la majoria de la població es pot permetre comprar un cotxe, la mobilitat urbana s'ha desenvolupat amb una dependència creixent d'aquest mitjà de transport. **Aquesta dependència té unes conseqüències espacials, mediambientals i socioeconòmiques per a les nostres ciutats que s'han desatès durant molt de temps.** Les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles, en concret les ZBE, se centren en les conseqüències mediambientals de l'ús d'automòbils i incideixen en la responsabilitat personal. Tothom ha de contribuir a la millora de la qualitat mediambiental de les ciutats.

A més de la manca de voluntat per canviar a formes de transport alternatives per part dels que consideren inqüestionable renunciar a la llibertat personal per un bé comú, no tothom disposa dels mateixos recursos per optar per opcions més sostenibles. Els que tenen prou mitjans es poden permetre adoptar una actitud respectuosa amb el medi ambient, per exemple canviant el seu cotxe per un d'elèctric, o una d'irrespectuosa, per exemple comprant un passi d'un dia per accedir a les ZBE amb un vehicle que no compleix les normes; una mesura que s'ofereix a moltes ciutats i que permet la possibilitat de pagar per contaminar. Cap d'aquestes opcions no afectarà dràsticament la situació socioeconòmica i la qualitat de vida de les persones amb ingressos mitjans o superiors a la mitjana. Aquest no és el cas de les persones i les llars amb uns ingressos limitats, que

generalment ja dediquen més temps i un percentatge substancial del seu pressupost mensual a la mobilitat.

Tant els partidaris de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles com els que hi estan en contra fan referència a les implicacions socioeconòmiques que tenen aquest tipus de mesures. Els partidaris destaquen que els grups de renda més baixa tenen menys cotxes i viuen en zones més contaminades, per això són els que més es beneficien de la millora de la qualitat de l'aire i de l'habitabilitat urbana. Els que s'oposen a aquestes regulacions assenyalen que aquests mateixos grups tendeixen a tenir vehicles que no compleixen la normativa, ja que tenen més dificultats per triar opcions de transport més netes. La investigació demostra que els dos arguments requereixen matisos i que l'impacte social de les polítiques depèn del disseny espacial de la ciutat, del calendari d'aplicació, de les alternatives de transport disponibles i de la solidesa de la xarxa de suport social que pot contribuir a mitigar els efectes negatius de les polítiques de mobilitat. En qualsevol cas, les polítiques per restringir la circulació de vehicles plantegen qüestions de justícia social i poden augmentar la desigualtat social a les ciutats, especialment per a les persones que ja tenen dificultats per desplaçar-se a la feina i per accedir als serveis i a les activitats quotidianes.

Les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles poden tenir un impacte positiu en l'habitabilitat d'una ciutat, millorar la qualitat de l'aire i contribuir a l'existència d'entorns urbans més sostenibles i saludables. **Com es poden evitar o mitigar els efectes negatius en l'àmbit social perquè tothom pugui beneficiar-se'n? Com a possible resposta a aquesta pregunta, hem explorat en aquest estudi com reforçar l'impacte positiu que els professionals de les ZBE podrien tenir en aquest assumpte.**



Professionals de les ZBE

Què entenem per professionals de les ZBE? Les ZBE i les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles són un tipus de normativa força recent en què intervenen perfils de diferents camps, com ara la mobilitat sostenible, la qualitat de l'aire i la planificació urbana. Experts de diferents departaments i organismes hi participen directament per desenvolupar-les i aplicar-les: des dels tècnics que preparen els objectius i les regulacions específiques sobre els treballadors del servei d'atenció a la ciutadania que resolen dubtes sobre les mesures ZBE o ajuden a trobar alternatives de mobilitat, fins als experts que proporcionen informació i dades sobre les raons i els efectes d'aquesta política o altres de similars. Així mateix, hi ha professionals que no tenen tasques directament relacionades amb l'aplicació d'aquestes mesures, però que poden influir en la manera com la ciutadania rep i comprèn les mesures, en particular, els sectors vulnerables als efectes més negatius de les restriccions. És el cas d'un treballador social o un empleat d'un centre comunitari, per exemple, que pugui ajudar els ciutadans a treballar amb plataformes digitals per sol·licitar una exempció per al cotxe o un professional d'una empresa d'ús compartit de bicicletes que pugui ajudar a fer que un mitjà de transport alternatiu sigui més accessible per a algunes persones.

Aleshores, qui són els professionals que poden influir en l'impacte social de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles? Què pot ajudar aquests professionals de les ZBE a fer que la seva intervenció tingui un resultat positiu i assegurar-se que ningú no queda enrere quan s'implementen aquest tipus de mesures? Aquestes són les principals preguntes que vol respondre aquest estudi. Per això, l'equip del projecte LEZ4all ha consultat la investigació existent, ha entrevistat professionals de diferents àmbits i ciutats, i ha elaborat una enquesta adreçada a professionals de Bèlgica, França i Espanya per conèixer les seves capacitats i necessitats a l'hora d'actuar davant dels efectes socials negatius de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles. La premissa del projecte és que la formació pot millorar la capacitat dels professionals de les ZBE per reduir els efectes socials negatius per a les persones en situació vulnerable. Per això, l'estudi se centra en els professionals individualment i les competències que tenen i pretén informar sobre el desenvolupament de la formació professional en el marc de LEZ4all.

Amb tot, l'estudi també inclou reptes relacionats amb els sistemes i les estructures existents que s'haurien de modificar, ja que només amb la formació no n'hi hauria prou.



L'estudi dona importància al paper dels funcionaris a l'hora d'abordar els efectes socials negatius. Tot i això, a més de les administracions públiques, els professionals que treballen en organitzacions de la societat civil, el món acadèmic o el sector privat, com les empreses de mobilitat com a servei, també poden influir positivament en les conseqüències socials de les ZBE i altres polítiques per restringir circulació de vehicles. Aquests agents també han estat convidats a participar en aquesta investigació. Els resultats han permès identificar cinc perfils professionals com a professionals clau de les ZBE:

- **Professionals d'atenció al públic** que tenen contacte regular amb els ciutadans, sigui al sector públic o al privat, en prestar serveis o en participar en l'aplicació pràctica de la normativa.
- **Professionals d'oficina** que s'encarreguen del desenvolupament de polítiques, la planificació i altres processos interns, en què el contacte directe amb els ciutadans és limitat o nul.
- **Professionals que treballen en serveis generals al ciutadà o en assumptes socials**, com ara l'assistència social, el treball social, la inclusió i la igualtat, o la justícia social; o que treballen amb un o més grups de població desfavorits, com ara gent gran, joves o persones amb alguna discapacitat.
- **Professionals que treballen en assumptes relacionats amb l'urbanisme i el medi ambient**, com ara els entorns sostenibles, la contaminació, l'energia, l'habitatge, la planificació, l'ordenació territorial o l'espai públic.
- **Professionals que treballen en àmbits de mobilitat**, com ara la planificació de la mobilitat, el transport, la mobilitat sostenible, el trànsit o els serveis de mobilitat.

Dificultats detectades

Quan se'ls demana directament, els professionals de les ZBE són conscients de les nombroses dificultats que hi ha i, alhora, detecten oportunitats d'aprenentatge per superar-les. Les normes UVAR i les ZBE poden ser complexes, amb diferents categories de vehicles, exempcions i procediments de sol·licitud difícils de seguir. Mesures com els abonaments temporals gratuïts per al transport públic o la formació en mobilitat poden ajudar la població a adaptar-s'hi. Tot i això, no tothom sap com accedir a aquestes mesures. Entendre totes aquestes normes i ajudes pot suposar tot un repte, tant per als ciutadans com per als professionals que treballen en aquest aspecte de la mobilitat sostenible i en altres camps.

Així doncs, un primer conjunt de dificultats descrites pels professionals de les ZBE fa referència a la **comunicació**. La comunicació amb els ciutadans sobre aquest tipus de restriccions és delicada i requereix molta habilitat.

Als professionals que ajuden els ciutadans en aquesta qüestió els resultaria molt útil disposar d'una orientació adequada per poder mantenir aquesta mena de converses de manera respectuosa i positiva. La complexitat de les polítiques per restringir la circulació de vehicles exigeix nous tipus de col·laboració entre diferents departaments i sectors, cosa que comporta també reptes de comunicació. Com connectar amb professionals d'un sector que funciona de manera diferent al propi? Com cal alinear els objectius que busquen les polítiques amb la responsabilitat social i comunicar les raons de les decisions polítiques? Com s'han d'implantar mecanismes de comunicació entre els serveis d'atenció al públic i els serveis administratius?

Els resultats de l'enquesta confirmen aquestes dificultats. **La col·laboració amb altres àmbits no és freqüent**, especialment entre els professionals que treballen en llocs administratius: de fet, el 57 % poques vegades hi col·labora. Molts professionals de l'administració (35-37 %) assenyalen que estan interessats a rebre assessorament sobre aspectes socials a la seva feina, però que de moment no disposen dels mètodes necessaris. En molts casos, els professionals d'atenció al públic (49 %) no són conscients dels problemes de mobilitat dels ciutadans que atenen.

A causa de la complexitat de les normatives que restringeixen la circulació de vehicles, també és important tenir accés a informació correcta i actualitzada. Com a treballador d'atenció al públic, pot ser difícil saber on trobar aquesta informació i aplicarla a la situació particular d'un ciutadà. Sobretot quan la mobilitat no és una qüestió central en la seva tasca, els professionals poques vegades tenen temps d'indagar per ajudar adequadament a resoldre els dubtes sobre les restriccions de mobilitat.

A l'enquesta, el 33 % dels treballadors d'atenció al públic no considera que sigui la seva feina ajudar les persones a resoldre els seus problemes de mobilitat. **Només el 45 % dels professionals d'atenció al públic sobre ZBE se senten segurs a l'hora de trobar informació precisa sobre la normativa.**

Un altre repte que es planteja sovint és el tracte amb el públic des de l'experiència personal. Cal empatia i un compromís actiu per tenir en compte degudament les barreres i els problemes de mobilitat que poden trobar les persones en situacions més vulnerables. És més fàcil partir de l'experiència pròpia en mobilitat a l'hora d'aconsellar la gent sobre les opcions de transport. Algú que condueix sovint un cotxe pot passar per alt situacions en què la bicicleta o el transport públic poden ser una bona alternativa de mobilitat. A l'enquesta, els professionals de les ZBE informen que tenen poca experiència personal amb situacions que causen vulnerabilitat social i també amb l'impacte que tenen les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles.

Només el 6 % dels participants afirma haver viscut totes dues situacions a la seva vida personal (sigui en la seva experiència pròpia o en la d'algú del seu entorn pròxim). Això demostra que l'empatia i la capacitat d'adoptar altres perspectives són aptituds molt importants per treballar de la manera més integradora possible en la implementació de polítiques que restringeixen la circulació de vehicles. Els professionals dels àmbits de la mobilitat i el medi ambient obtenen puntuacions superiors a la mitjana de l'enquesta pel que fa a la comprensió conceptual dels obstacles sistèmics. No obstant això, **els resultats revelen que no són tan hàbils en la presa de perspectiva interpersonal, en comparació amb els companys encarregats d'assumptes socials.**

Llacunes

Al costat dels reptes dels quals els mateixos professionals de les ZBE són conscients, l'enquesta va revelar algunes bretxes de competència menys evidents.

Menys del 20 % dels professionals de les ZBE enquestats van respondre correctament preguntes relacionades amb la pobresa en matèria de transport i l'analfabetisme digital. Tenir coneixements conceptuals sobre els aspectes socials de la mobilitat, com ara els factors que contribueixen a la vulnerabilitat social i a la pobresa en matèria de transport, permet que els professionals siguin més conscients de certs riscos i els proporciona el vocabulari necessari per tractar aquests reptes.

Molts professionals (75 %) són conscients que les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles comporten el risc d'agreujar les desigualtats socials. Només el 14 % està convençut que les mesures actuals de suport a la seva ciutat són eficaces per protegir les persones en situació desfavorida davant dels efectes negatius superiors a la mitjana. **Aquest contrast mostra l'oportunitat d'aprendre i intercanviar mètodes per implementar polítiques de mobilitat que siguin més justes i no deixin ningú enrere.**

Val la pena conscienciar sobre les prioritats i els prejudicis en matèria de mobilitat. Alguns professionals (44 %) creuen que les millores en el transport públic poden resoldre totes les desigualtats en matèria de mobilitat, però no tots n'estan convençuts, especialment els professionals del sector de la mobilitat. Alguns professionals donen prioritat a l'accés amb cotxe a les destinacions urbanes per aconseguir ciutats habitables (32 %), mentre que altres consideren més important abordar els problemes mediambientals i sanitaris per a l'habitabilitat urbana (68 %).

Cap d'aquestes postures no és errònia, però ser conscients que hi ha visions diferents i respectar les diferències pot ajudar a millorar la col·laboració en les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles.

La majoria dels reptes i necessitats que hem vist són comuns entre professionals de diferents camps i llocs de treball. En canvi, algunes necessitats només estan relacionades amb un o alguns dels perfils professionals:

- Dels resultats de l'enquesta es desprèn que **els professionals que treballen en assumptes socials i en atenció al ciutadà estan menys familiaritzats amb les diferents opcions de mobilitat** (el 35 % depèn del cotxe) i consideren menys útil per a la seva feina tenir més coneixement sobre l'impacte social en la mobilitat.
- **Els professionals dels àmbits de la mobilitat i de l'entorn urbà podrien millorar les seves competències per adoptar diferents punts de vista, tant a escala personal com social.** També podrien augmentar els seus coneixements i aptituds per gestionar el risc creixent de desigualtat social a conseqüència de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles.
- **Per al personal administratiu és tot un repte arribar als agents del sector social i comprendre com funcionen els sistemes de suport social.** A quins grups de població s'arriba fàcilment i se'ls dona suport (en mobilitat) a través dels canals existents i quins en queden fora?
- **Els professionals d'atenció al ciutadà podrien beneficiar-se d'una millor comprensió de les normatives restrictives per als cotxes,** tant en l'aplicació de les normes com en els beneficis i les motivacions subjacents a aquesta política.

Com ja hem esmentat, **les conseqüències socials derivades de polítiques que restringeixen la circulació de vehicles depenen de diversos factors contextuais.** El context local és important, tant si es tracta de comprendre les particularitats de la normativa, com si es tracta de saber quins organismes i oficines públiques estan en condicions més adients per contrarestar els efectes socials negatius o quins recursos es poden dedicar a aquesta qüestió. La configuració política de les administracions locals demostra tenir una influència significativa en la quantitat d'esforços que es dediquen a alleujar els efectes que les polítiques de sostenibilitat tenen en la societat. El repte és fer que els poders públics siguin conscients dels impactes socials, independentment dels canvis en el panorama polític. A més, és important proporcionar als professionals formació i eines que s'adaptin al context de la ciutat o el país. **La bona notícia és que l'impacte social de la mobilitat és una qüestió rellevant per als professionals de les ZBE i molts estan interessats en la formació per estar més ben preparats en la prevenció dels efectes socials negatius de les polítiques que restringeixen la circulació de vehicles.** El projecte LEZ4all contribuirà a cobrir aquestes necessitats de formació.



Funded by
the European Union



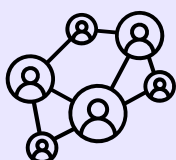
LEZ4all
Low Emission Zone for all



[LEZ4All Exploration](#)



[LEZ4All / Erasmus + | LinkedIn](#)



[LEZ4All Network](#)