

L'hydrogène

ça roule pour vous ?



RESTITUTION DE L'ENQUÊTE FINALE

NO MA'D
RÉSEAU DE MOBILITÉ
NORMANDE

NORMANDIE
HYDROGÈNE

en partenariat avec

LE
DŌME



RÉGION
NORMANDIE

 **transdev**
NORMANDIE

avec le soutien financier de

 **NORMANDIE-SEINE**

 **ENGIE**

PRÉAMBULE

--

Transdev, avec le soutien de la Région Normandie au sein d'un projet collaboratif d'innovation structuré autour de plusieurs partenaires est à l'initiative et acteur du projet **Nomad Car Hydrogène (NCH2)**. Il est à ce jour, le premier projet mondial de rétrofitage d'un autocar thermique diesel en autocar électrique hydrogène qui roulera sur la ligne Express Rouen-Evreux. Il s'agit d'une opération consistant à adapter des pièces pour un besoin nouveau, généralement en changeant la technologie sans modifier la fonction. Sur ce projet, **le moteur thermique diesel sera remplacé par un moteur électrique alimenté par une pile à combustible qui transforme l'hydrogène en électricité.**

Pour accompagner ce projet, le Dôme - centre de sciences de Normandie - a été sollicité pour accompagner et **mettre en oeuvre une démarche participative avec les usagers** et parties prenantes de cette ligne. Objectif : explorer l'acceptabilité d'un tel car et permettre à la population de s'exprimer ou d'orienter une recherche sur les modalités sociales de sa mise en oeuvre. Plusieurs ateliers sont ainsi programmés en 2021 et 2022 afin d'apporter éclairages et préconisations pour les futurs renouvellements et déploiements de transports en commun sur le territoire normand.

Deux ateliers grands publics, 4 sessions d'entretiens avec des personnels conductrices et conducteurs de car et 4 sessions d'entretiens avec des personnes usagères de la ligne Express Rouen-Evreux ont permis de faire émerger des problématiques et thématiques de recherche à adresser à la population.

Pour les explorer et y répondre, un questionnaire a été diffusé. Ce document est la restitution des 50 réponses fournies par des personnes usagères de la ligne Express Rouen-Evreux ainsi que des riverains et curieux de ce projet.

SOMMAIRE

Méthodologie	p. 01
Le questionnaire	p. 02
Analyses des résultats	p. 04
Les répondants	p. 04
Retour sur les résultats du Top 5	p. 05
Interrogation pour l'avenir	p. 07
Préconisation pour les futurs appels d'offre	p. 04



MÉTHODOLOGIE

Le questionnaire suivant a été diffusé en ligne via les canaux d'informations aux usagers, via des affiches et flyer placés dans la gare routière et directement dans les cars et via un réseau de prescripteurs associatifs. Il a recueilli 50 réponses l'issue de la période de diffusion du 20 mai au 20 juin 2022.

Issue de la période de diffusion du 20 mai au 20 juin 2022

LE QUESTIONNAIRE

Vous êtes : *

- Utilisateur.trice de la ligne 7200
- Riverain.e de la ligne 7200
- Curieux.se du projet
- Professionnel.le de l'énergie ou de la mobilité
- Autre

Votre âge : *

- 17 ans ou moins
- 18 - 24 ans
- 25 - 34 ans
- 35 - 44 ans
- 45 - 54 ans
- 55 ans ou plus

Votre situation actuelle :

- En études
- En emploi
- En situation de chômage
- A la retraite

Votre situation de mobilité : *

- Vous n'avez pas le permis de conduire
- Vous avez le permis de conduire mais pas de véhicule
- Vous avez le permis de conduire et un véhicule

A quelle fréquence utilisez-vous la ligne 7200 ? *

- Très souvent (une ou plusieurs fois par jour)
- Souvent (une ou plusieurs fois par semaine)
- De temps en temps (une ou plusieurs fois par mois)
- Occasionnellement (une ou plusieurs fois par an)
- Vous ne l'utilisez jamais

Pour quel usage ?

- Vous rendre au travail / en cours
- Vous rendre à des rendez-vous personnels
- Rendre visite à des proches
- Vous balader
- Autre

Disposez-vous d'un abonnement ?

- Oui
- Non

(Si oui)Le prix de l'abonnement ou du billet est-il à votre charge ou à celle d'un proche ?

- A votre charge
- A la charge d'un proche (ex: parents)

Les cinq éléments suivants sont ceux les plus exprimés lors des ateliers réalisés avec les conducteurs de cars, les utilisateurs de la ligne et les riverains. Quels sont, selon vous, les trois plus importants ?

n°1 (le plus important) *

- Sélectionner -



n°2 *

- Sélectionner -



n°3 *

- Sélectionner -



Dans cette liste, il y a-t-il un élément qui ne vous semble pas important ou surestimé ?

- Aucun(e) -

Pensez-vous qu'il manque un ou plusieurs éléments dans la liste précédentes ? Si oui, précisez :

Pour obtenir de l'information sur l'hydrogène (ses possibilités ou ses limites) la Région devrait vous donner accès à des contenus de la part :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Des industriels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des scientifiques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Du ministère de l'environnement ou de ses composantes (ex: ADEME)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sites internet ou de revues spécialisés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qu'est-ce qui vous semblerait INACCEPTABLE dans toutes transformations ou évolutions en faveur de l'environnement lorsqu'il est question des transports en communs (en général) ?

- Une augmentation des tarifs de 3€ par voyage
- Une perte même minime du confort (plus de bruit, moins bien assis, ...)
- Une perte même minime d'options (retrait du wifi, des recharges, des écrans intégrés, ...)
- Une réduction de l'amplitude horaire (moins de départs)
- Voyage plus longs (ex : 10 ou 15 minutes)
- Moins d'espaces pour les soutes

Lors des ateliers précédents, la question du prix du billet a généré le plus d'inquiétudes. D'après vous quels en sont les principales raisons ?

Raison principale *

- Sélectionner -

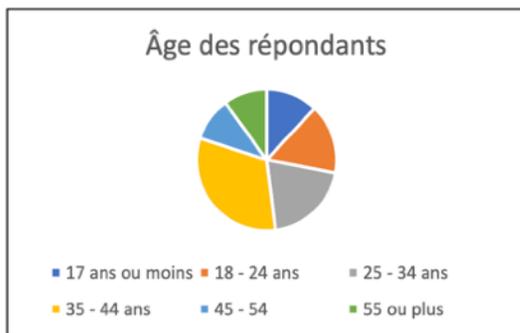
Raison secondaire

- Aucun(e) -

ANALYSE DES RÉSULTATS

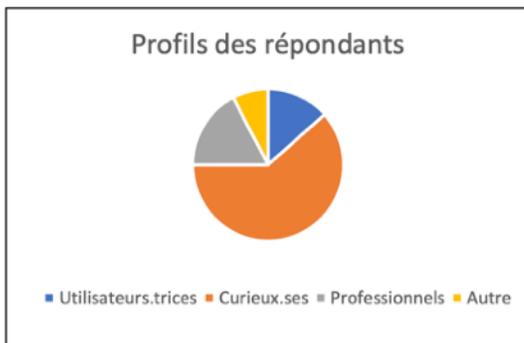
LES RÉPONDANTS

Le format du questionnaire en ligne nous aura permis de compléter l'approche réalisée jusqu'à lors avec les ateliers participatifs. Nous enregistrons un total de 50 répondants à l'issue de la période de diffusion.



Le premier élément marquant est la présence des 25-34 ans et 35-44 ans, représentant 53% de l'effectif total. Cette contribution est singulière puisqu'elle permet de compléter les échantillons d'âges en présence au sein du volet participatif.

Remarque : Il est à noter que les 35-44 ans (représentant 33% de l'échantillon total) sont les publics les plus difficiles à mobiliser hors du cadre professionnel**.



Le second élément notable est la répartition des intérêts de chaque répondant puisque 63% des répondants sont des « curieux.ses » et 14% sont des « utilisateurs.trices de la ligne ».

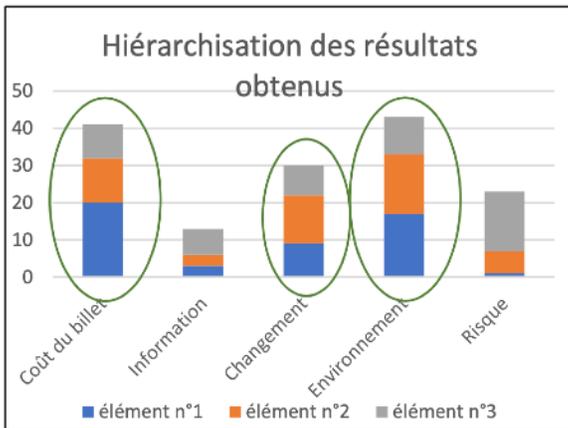
Remarque : Ces profils de répondants sont ceux que nous souhaitions initialement viser lors de la mise en place du questionnaire.

Le troisième élément significatif est le faible taux de contributions au questionnaire puisqu'inférieur de moitié aux attentes de l'équipe projet.

Remarque : Les moins de 25 ans représentent une très importante part des utilisateurs.trices de la ligne 7200 comme constaté lors de la passation du questionnaire papier dans les cars du 6 mai 2022. Par expérience, nous constatons que leur contribution à ce type de démarche est très souvent largement inférieure à celle des tranches d'âges plus élevées

RETOUR SUR LES RÉSULTATS DU TOP 5

Il a été demandé aux répondants au questionnaire en ligne de hiérarchiser les résultats obtenus lors des ateliers participatifs. Les résultats obtenus sont analysés ci-dessous :



•Le **coût du billet** demeure l'élément le plus sollicité par les répondants.

•L'**environnement** arrive en seconde position avec un **écart relativement faible** au précédent élément.

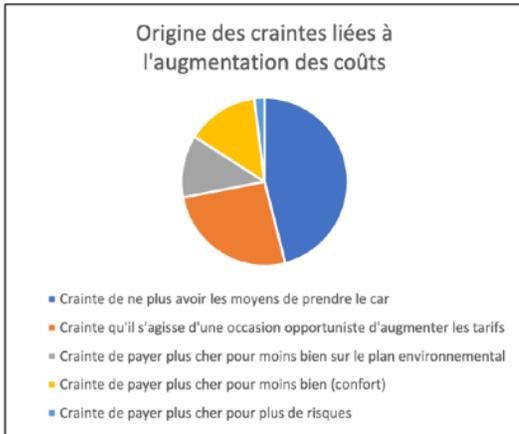
•L'**impact sur le mode de vie** arrive en troisième position avec un **écart significatif** au précédent élément.

On peut donc constater que les résultats obtenus lors de ce questionnaire en ligne sont proches des résultats obtenus lors des sessions participatives. **L'environnement est cependant significativement plus élevé que lors des ateliers.** S'il existe de nombreuses pistes pouvant expliquer ce phénomène nous considèrerons in fine qu'il est ici plus représentatif de la tendance globale et qu'il accompagne une actualité des élections en cours pendant la période de questionnaire.

A noter qu'à la suite de cette hiérarchie, il a été demandé aux participants (s'ils le souhaitent) d'indiquer un élément qui ne leur semble « pas important » ou « surestimé ». Tel que nous l'avions prévu, le résultat entrant le plus dans ce type de considérations sont «*les risques et nuisances* ».

Remarque : Le projet Artemis (2018-2020) avait notamment permis de démontrer que les inquiétudes en lien avec les risques techniques et/ou technoscientifiques étaient très largement répandus chez les porteurs de projets mais peu présents au sein de la société civile*.

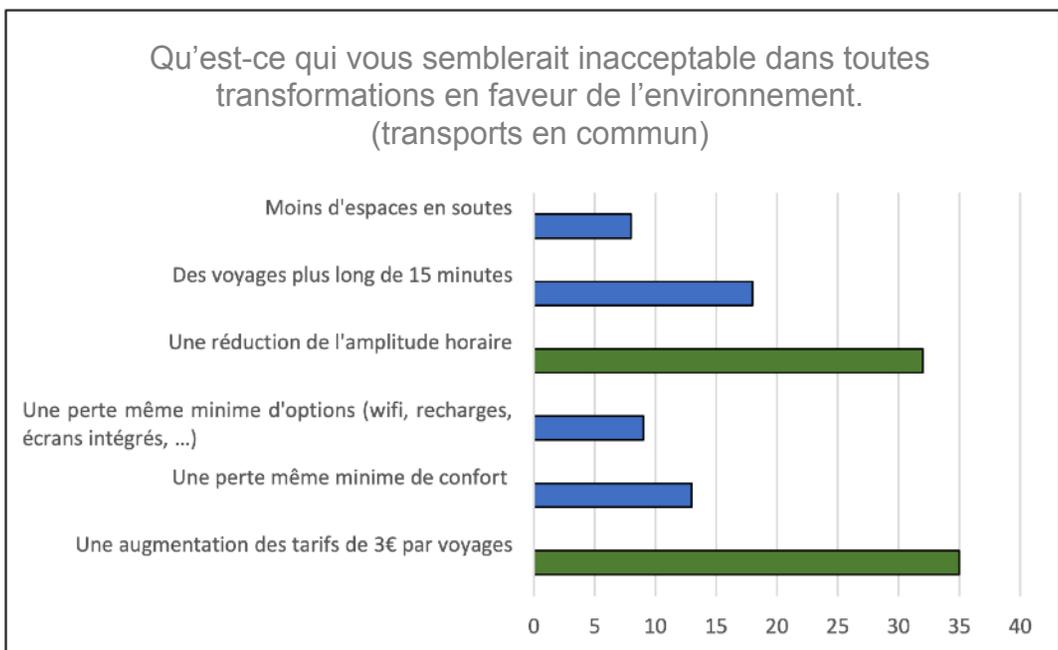
Dans la mesure où le coût du billet était l'élément le plus significatif lors des ateliers participatifs, le questionnaire interrogeait également les raisons qui pouvaient les motiver. « *Le risque de ne plus être en mesure de prendre le car* » est l'inquiétude première des répondants suivi de près par la crainte que ce projet de car hydrogène soit une occasion « *opportuniste [pour la Région Normandie] d'augmenter les tarifs* ».



Remarque : En soit ce résultat démontre une absence de confiance dans les porteurs de projets. Cela résulte non pas d'une défiance ciblée mais 1) du phénomène de défiance en constante croissance en France à destination des institutions publiques**.

Pour conclure le questionnaire, il a été demandé aux participants ce qui leur sembleraient « *inacceptable dans toutes transformations ou évolutions en faveur de l'environnement lorsqu'il est question des transports en communs (en général) ?* ». Comme nous pouvions l'imaginer au regard des résultats obtenus tout au long de nos sessions, deux éléments ressortent très nettement :

- Une augmentation même faible du coût du billet
- Une diminution de l'amplitude horaire (moins de départs).



** « La perte de reconnaissance sociale est l'une des clés de cette défiance. Quelle que soit leur place dans la société, les Français, bien plus que leurs voisins européens, ressentent amèrement le fossé qui s'est creusé entre l'idéal d'équité porté par la République et le peu de valeur que l'État, à travers ses institutions et ses actions, accorde à leur mérite individuel. » Luc Rouban. Les raisons de la défiance. [Presses de Sciences Po](#), 2022, 978-2-7246-3820-2.

INTERROGATIONS POUR L'AVENIR

La question du rapport à l'environnement demeure particulièrement intéressante sur le plan scientifique. On a pu constater tout au long du projet Nomad Car H2 que la thématique environnementale apparaissait comme secondaire dans les discours. Ce phénomène s'est notamment manifesté dans les sessions comme des mécanismes de *meublages* (c'est-à-dire de réactions aux silences marqués) lors des moments de vides collectif. Il est donc tout à fait probable que les participants au processus participatifs ne soient pas particulièrement intéressés par les questions environnementales.

Remarque : Nous avons ici mentionné la thématique environnementale pour les besoins méthodologiques du questionnaire. Il serait intéressant de savoir quelles seraient les réactions des participants dans un cadre où les potentiels atouts environnementaux ne seraient pas mentionnés.

Hypothèse : Il est probable que les intérêts à participation soient confondus avec les intérêts politiques des individus. Parce que les écologistes sont associés aux discours valorisant les transports en communs, il est possible qu'un porteur de projet « *mobilité collective* » s'attende logiquement à compter parmi ces participants une majorité d'écologistes. Il est donc tout à fait possible que la grande majorité des profils ayant participé au projets soient neutres-favorables et/ou neutres-défavorables face aux thématiques environnementales.

Hypothèse : La proportion de voyageurs mineurs ou « *jeunes* » avec prise en charge des trajets en cars par les parents est ici visible bien que faible (peu d'utilisateurs.trices de la ligne ont répondu au questionnaire). Il est possible que cet élément joue également sur les hiérarchisations de ces répondants qui se préoccupe moins de l'impact sur leur pouvoir d'achat. La passation de questionnaires papiers avaient notamment permis de constater que chez ces profils, « *l'environnement* » était un sujet d'intéressement largement supérieur au « *coût du billet* ».

La question du rapport à l'information est également intéressante. En matière de sources d'informations, les répondants accordent une confiance haute aux institutions publiques spécialisées (ex : ADEME) ainsi qu'aux chercheurs. En revanche, ils accordent une confiance moindre aux industriels.

Remarque : Il devient impératif de repenser les canaux ainsi que la manière de communiquer en matière de projet environnementaux. Sur ce point il sera déterminant de changer de modèle au risque d'accroître le phénomène de définance à l'égard des institutions (cf : page précédente).

PRÉCONISATION POUR LES FUTURS APPELS D'OFFRE

Nous préconisons qu'il soit demandé dans les futures réponses aux appels d'offres que les fournisseurs :

- **Proposent des outils de transparence** permettant aux usagers de lire et comprendre le coût global de la mobilité – communication et marketing inclus - et la part portée par le prix du billet.
- **Proposent des outils et méthodologies de dialogue avec les usagers** et les riverains, voire organiser des cycles de rencontres et conférences avec ses usagers et communes riveraines pour installer un dialogue récurrent et facilité avec la population.
- **Les conducteur·trice·s** ont été mobilisé·e·s sur des ateliers et pour assurer la diffusion et le relais de la démarche participative. Leur **accorder une part active dans la co-construction** de ces démarches participatives serait un plus.
- **Assurer la transparence** sur la provenance et les modalités de **production des énergies non carbonées** qui seraient utilisées à l'avenir sur les transports en commun



Le questionnaire a été réalisé par Félix Turmel et François Millet sur la base des orientations préconisées lors des ateliers.

Les membres du comité de pilotage ont participé à sa diffusion dans leurs réseaux respectifs. La restitution a été réalisée par Felix Turmel et complétée par François Millet

CONTACTS

--

Transdev - Amandine Allard - amandine.allard@transdev.com

Le Dôme - François MILLET - fmillet@ledome.info

Réalisation :

LE
DÔME
ICI, LES IMAGINATIONS COLLECTIVENT.