

# L'acceptabilité des solutions automatisées

## Contexte

Lorsqu'un nouvel objet ou service est inventé, il est important d'évaluer l'acceptabilité de celui-ci, c'est-à-dire d'évaluer la perception des personnes sur le caractère acceptable ou non de cet objet ou service, afin de s'assurer qu'il sera bien utilisé par la suite. Ainsi il est possible d'évaluer, avant même que ces objets ou services existent, si les personnes les trouvent acceptables, mais également de les évaluer une fois qu'ils commencent à être utilisés afin d'identifier si des réticences apparaissent et comprendre comment les personnes perçoivent leur introduction dans notre environnement.

## L'acceptabilité par qui ?

Pour évaluer l'acceptabilité, spontanément, tout le monde pense à celle des futurs utilisateurs. Cependant, dans le cadre des solutions automatisées, celles-ci seront intégrées dans un environnement avec de nombreux usagers (les piétons, les cyclistes, les autres automobilistes, etc.) qui peuvent manifester des inquiétudes quant à l'intégration de telles solutions dans un environnement partagé. Il est donc important d'évaluer l'acceptabilité aussi bien des utilisateurs que des autres usagers de la route.

## Comment évaluer ?

Dans le cadre du projet SAM, un questionnaire en ligne a été développé pour 10 sites de démonstration et adaptés à leurs spécificités, mais avec une base commune afin d'obtenir un grand nombre de réponses (environ 2400 réponses). Le questionnaire était ensuite diffusé auprès de personnes se situant dans ou à proximité de la zone d'expérimentation. L'objectif étant de savoir si la solution automatisée était acceptable avant ou après l'avoir vue ou utilisée.

## Principaux résultats

- Tous terrains confondus, l'acceptabilité est élevée que ce soit pour les utilisateurs que pour les autres usagers (avec une variation selon les terrains).
- L'acceptabilité augmente après avoir vu ou utilisé le service ou l'objet.
- De même, en fonction du type d'autres usagers, l'acceptabilité peut varier. Par exemple, sur des services urbains, l'acceptabilité des piétons et des cyclistes est meilleure que celle des automobilistes.

## Principales recommandations

### Investir sur les stratégies de communication :

- Mettre en place des **événements locaux** pour montrer les services et objets auprès du grand public ;
- **Expliquer le fonctionnement** des services et des objets en incluant leur fiabilité et les dispositions mises en œuvre face aux difficultés envisagées ;
- Rassurer sur la **facilité et la rapidité de l'apprentissage** pour les utiliser ou cohabiter avec ;
- Rassurer sur le fait que les objets automatisés **respectent strictement le code de la route**.

## Conclusion

L'acceptabilité des services de mobilité automatisée est bonne pour les utilisateurs et les autres usagers de la route. De plus, l'acceptabilité évolue suivant la phase de déploiement. L'impact d'un service sur les déplacements des riverains étant essentiel, évaluer régulièrement l'acceptabilité au cours du temps aura donc toute sa valeur.

Les usagers jugent les véhicules automatisés acceptables en fonction de la perception qu'ils en ont et de leur cohabitation avec. C'est pourquoi il est important de communiquer et d'accompagner les populations tout au long du déploiement des services et objets.