

CHRONOS // ATTOMA

LE DO-TANK
AUTO-MOBILITÉS :
PROMESSE
ET LIVRABLE

LE DO-TANK AUTO-MOBILITÉS : PROMESSE ET LIVRABLE

Le DO-TANK Auto-Mobilités se donne pour objectif de produire et documenter un modus operandi de l'appropriation par l'utilisateur du système d'auto-mobilité.

Rappelons que l'Auto-Mobilité, débattu au sein du THINK-TANK est déjà un concept innovant en soi qui appelle des éclaircissements ; quant aux enjeux sociétaux et territoriaux, quant aux jeux des moyens activés, quant aux comportements mis en œuvre.

Le livrable final sera un document présentant une vision inédite de la plate-forme fonctionnelle de l'auto-mobilité.

Il sera d'une part conçu comme une brochure de communication permettant de contribuer au lobbying du projet à destination des autorités, des territoires et des gens de communication ; d'autre part, comme une brochure didactique à l'attention des équipes internes des partenaires pour qu'elles se saisissent des enseignements et les mettent en œuvre.

Au sommaire, quatre chapitres logiquement séquencés :

1. Représentations des offreurs

La sémantique partagée de l'Auto-Mobilité. De quoi parle t-on quand on parle d'Auto-Mobilités ? Qu'en est-il de cette intuition d'une maîtrise des systèmes organisationnels de déplacement ? Quels en sont les fondements, les ressorts et les marges de manœuvre que formule le voyageur ?

2. Représentations et comportements des utilisateurs

L'étude d'observation des stratégies d'Auto-Mobilité. Comment les voyageurs construisent des stratégies de déplacement dans une vision globale (au sein de leur quotidien, tributaire de situations de mobilité variées, au sein d'une palette d'offres contingentes, en fonction d'accès informationnel...)

3. Analyse stratégique et fonctionnelle

Au-delà de l'acheminement logistique point à point, à quels besoins, réels ou perçus, un système d'auto-mobilité doit-il répondre ?

4. Préfiguration d'hypothèses servicielles

Les ressources et les « points de contacts » de l'auto-mobilité (conception de scénarios d'usage).

Qu'est ce qu'un «point de contact» ?

On entend par «point de contact» l'interface d'une ressource – physique ou immatérielle – ou d'un service qui s'inscrivent dans un système. Ils doivent permettre à un utilisateur potentiel :

- d'évaluer son adéquation à ses besoins,
- d'en appréhender les principes de fonctionnement et les règles d'usage,
- d'y accéder et d'en obtenir satisfaction,
- de restituer un feedback et d'activer par là même, le cas échéant, une boucle de régulation.

L'observation d'usage et l'analyse fonctionnelle des points de contact de l'auto-mobilité permettront de décrypter les grands traits des chaînes servicielles émergentes, et par là même de préfigurer des agrégations d'offres ponctuelles ou multipartenariales, ainsi que les critères de performance attendue par les utilisateurs.

UN DISPOSITIF SOUPLE ET ACCESSIBLE

Sur la base des matériaux issus du terrain, puis des analyses réalisées par l'équipe Chronos/Attoma, **cinq ateliers** jalonneront ce chantier. Ils appelleront l'implication des partenaires (pas nécessairement d'ailleurs de nos interlocuteurs habituels, ce pourront être d'autres fonctions qui seront sollicitées).

Toutes les séances seront calées sur une seule demi-journée, le matin.

La première séance est fixée au **jeudi 12 février 2009**.

ETUDE D'OBSERVATION : QUELQUES PRÉCISIONS

Le premier parti pris est celui d'une configuration géographique complexe en termes d'accessibilités. Elle appelle des stratégies et bien plus de questions que n'en posent des configurations établies et « riches ». D'où le plateau de Saclay qui bénéficie de dessertes le plus souvent insuffisantes et qui appelle de l'« invention » de la part des « voyageurs ».

Le second parti pris de est celui de l'observation des stratégies d'organisation d'une population d'« hypermobiles » par nécessité qui doivent se rendre sur le plateau de Saclay, à partir de différents points de départ (Paris Châtelet-Les Halles, autres points de départ parisiens, de première et de seconde couronne).

L'étude a pour objectif d'établir un diagnostic comportemental et cognitif (sans prétention statistique ou marketing ; en ce sens, la représentativité socio-démographique du panel est restreinte). Le protocole prévoit des observations écologiques, par des enquêteurs « embedded », d'utilisateurs pratiquant au moins un des quatre modes caractérisés suivants :

- Car
- Rer + Bus
- Voiture particulière
- Co-voiturage.

L'observation portera sur une population d'environ quinze utilisateurs sensibles, pondérés au mieux selon les critères suivants :

- Récurrence (commuteur ou visiteur)
- Type de travail (chercheur, ingénieur, agent technique)
- Ménage (famille, célibataire, enfants en bas âge)
- Équipement de mobilité (permis de conduire, utilisation régulière de la voiture, nombre de voitures dans le foyer)
- Homme/Femme
- Tranche d'âge.

Un questionnaire permettra de relever de façon structurée et comparable (échelle de Likert) les différences d'attitudes et de représentation des utilisateurs observés.

L'analyse de l'étude traduira les apports de l'observation en enjeux stratégiques, à même de renseigner le travail créatif de préfiguration d'hypothèses servicielles.