

Une étude



Les Français et leur perception des services de transport routier automatisés – Vague 2023

Octobre 2023

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion
Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion
Yanis Belaghene, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion



Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **25** au **28 septembre 2023**.



Échantillon de **1 021** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle**, **région** et **taille d'agglomération** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.
- Les évolutions présentées font référence aux enquêtes suivantes :
 - **Les Français et la voiture autonome – vague [2021 ; 2022]** : enquête réalisée en ligne pour le Ministère de la Transition écologique et solidaire du [26 au 30 novembre 2021 ; 20 au 23 septembre 2022], auprès d'un échantillon de [1 037 ; 1018] personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus



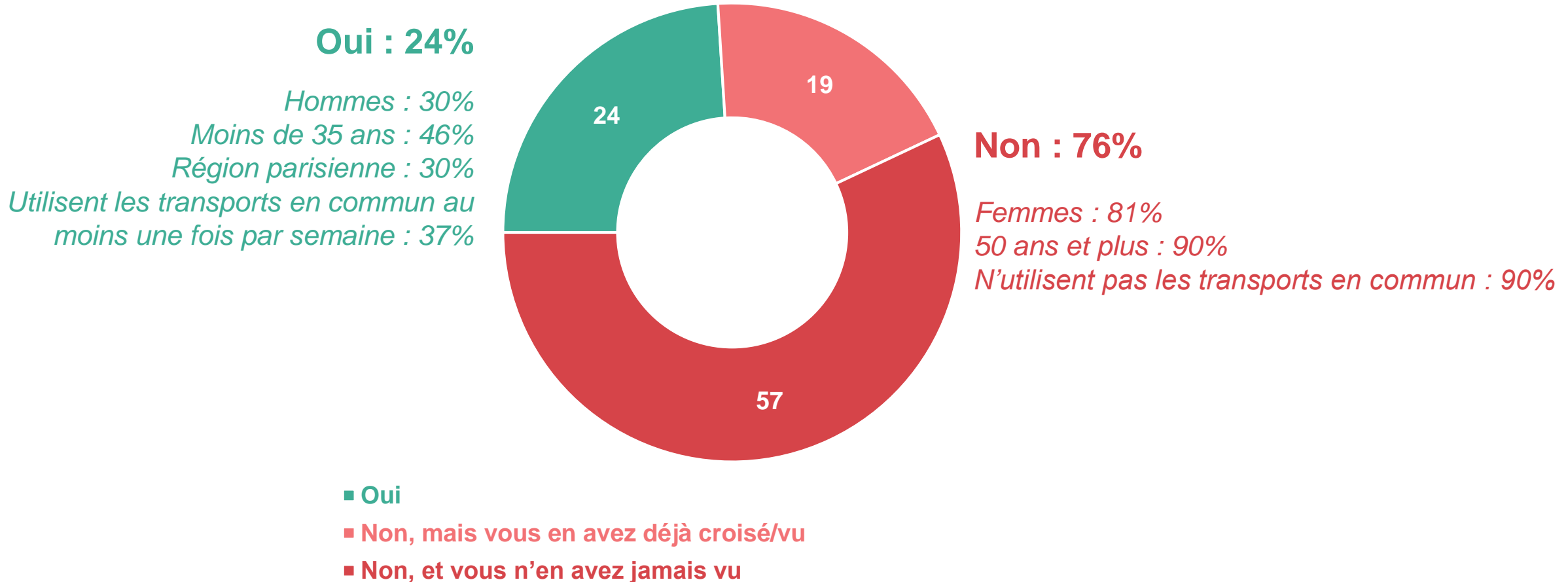
Des Français relativement enclins à l'usage des services de transport en commun automatisés...



Un quart des Français déclarent avoir déjà expérimenté un service de transport routier automatisé en tant que passager, et près de 2 sur 10 indiquent en avoir déjà croisé/vu

Avez-vous déjà expérimenté en tant que passager un service de transport routier automatisé en France (la plupart du temps à bord de navettes urbaines collectives) ?

- À tous, en % -



Deux tiers des Français seraient prêts à utiliser un service de transport en commun automatisé sans aucun opérateur à bord, et d'autant plus chez les plus jeunes et ceux qui utilisent régulièrement les transports en commun

Seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport en commun automatisé (type bus ou navette) dans lequel il n'y aurait aucun opérateur à bord, mais avec un opérateur présent à distance pour intervenir au besoin ?

- À tous, en % -

Oui : 64%

Hommes : 69%

Moins de 35 ans : 77%

Région parisienne : 78%

CSP+ : 72%

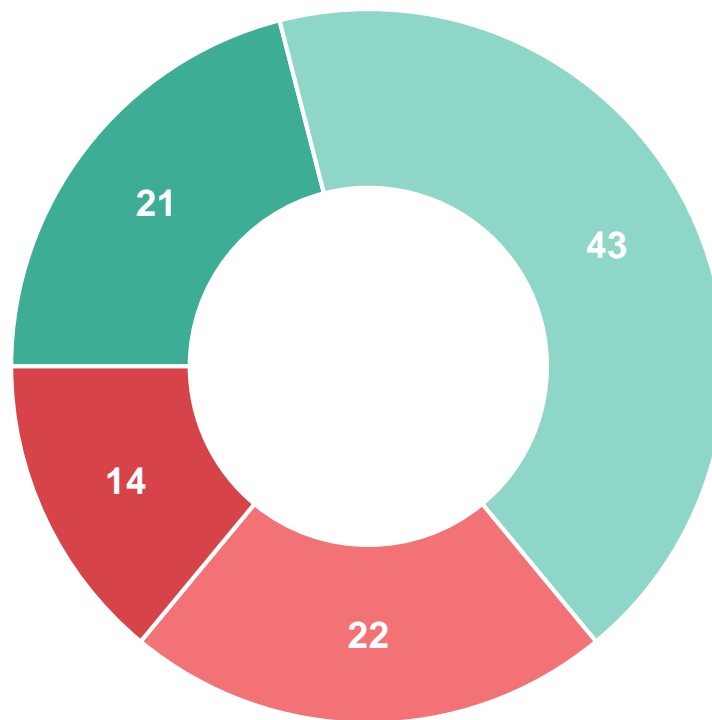
Utilisent les transports en commun au moins une fois par semaine : 83%

Non : 36%

Femmes : 41%

65 ans et plus : 50%

N'utilisent pas les transports en commun : 60%



- **Oui, certainement**
- **Oui, probablement**
- **Non, probablement pas**
- **Non, certainement pas**

Définitions présentées aux répondants :

« Le transport routier public en France comprend deux types de services :

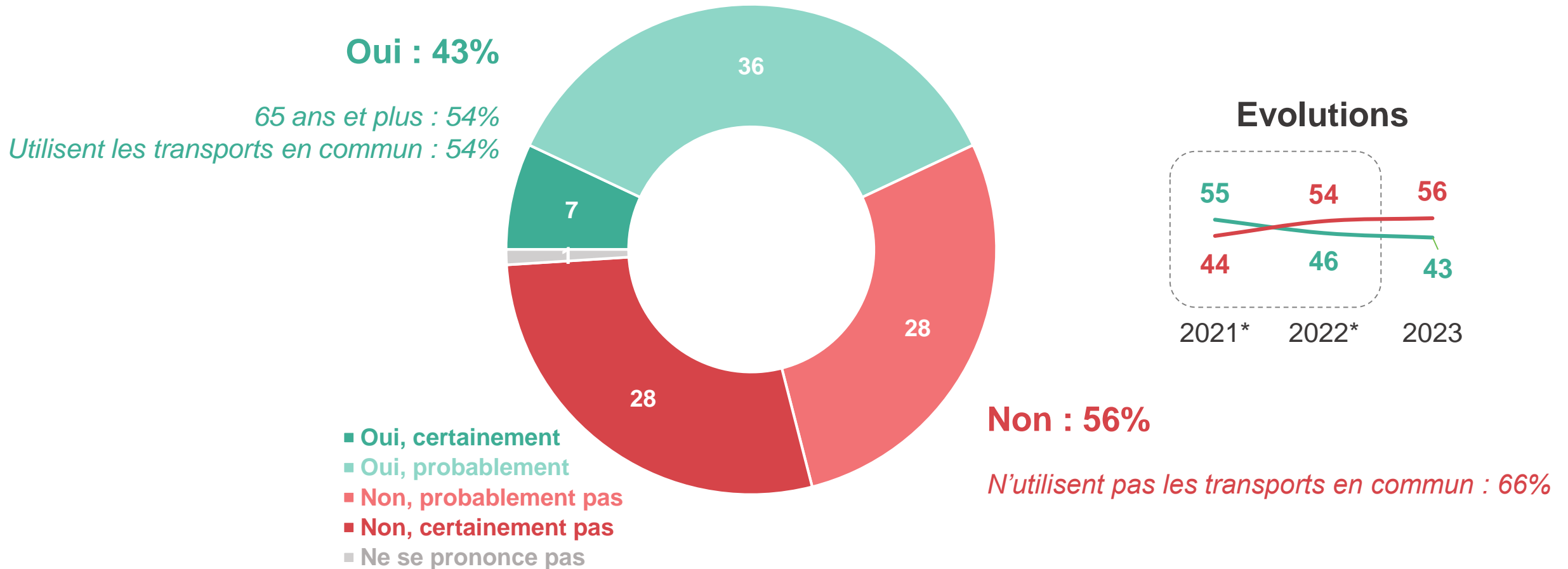
- Les services de transport public collectifs où l'utilisateur partage son trajet avec d'autres usagers (la plupart des transports en communs (type bus) organisés par l'autorité compétente sur un territoire)
- Les services de transport particuliers où l'utilisateur réserve un trajet pour son usage personnel (c'est le cas des taxis, des véhicules de transport avec chauffeur (VTC))

La notion d'intervention par un opérateur non présent à bord du véhicule mais à distance est prévue pour favoriser l'intégration des véhicules dans la circulation par un personnel habilité et qualifié mais n'est pas de la conduite à distance. »

La présence d'un opérateur à bord prêt à reprendre le contrôle du véhicule inciterait moins de la moitié des réfractaires à utiliser un service de transport en commun automatisé, un scepticisme stable depuis un an

La présence d'un opérateur à bord prêt à reprendre le contrôle du véhicule vous inciterait-elle à utiliser un service de transport en commun automatisé (type bus ou navette) ?

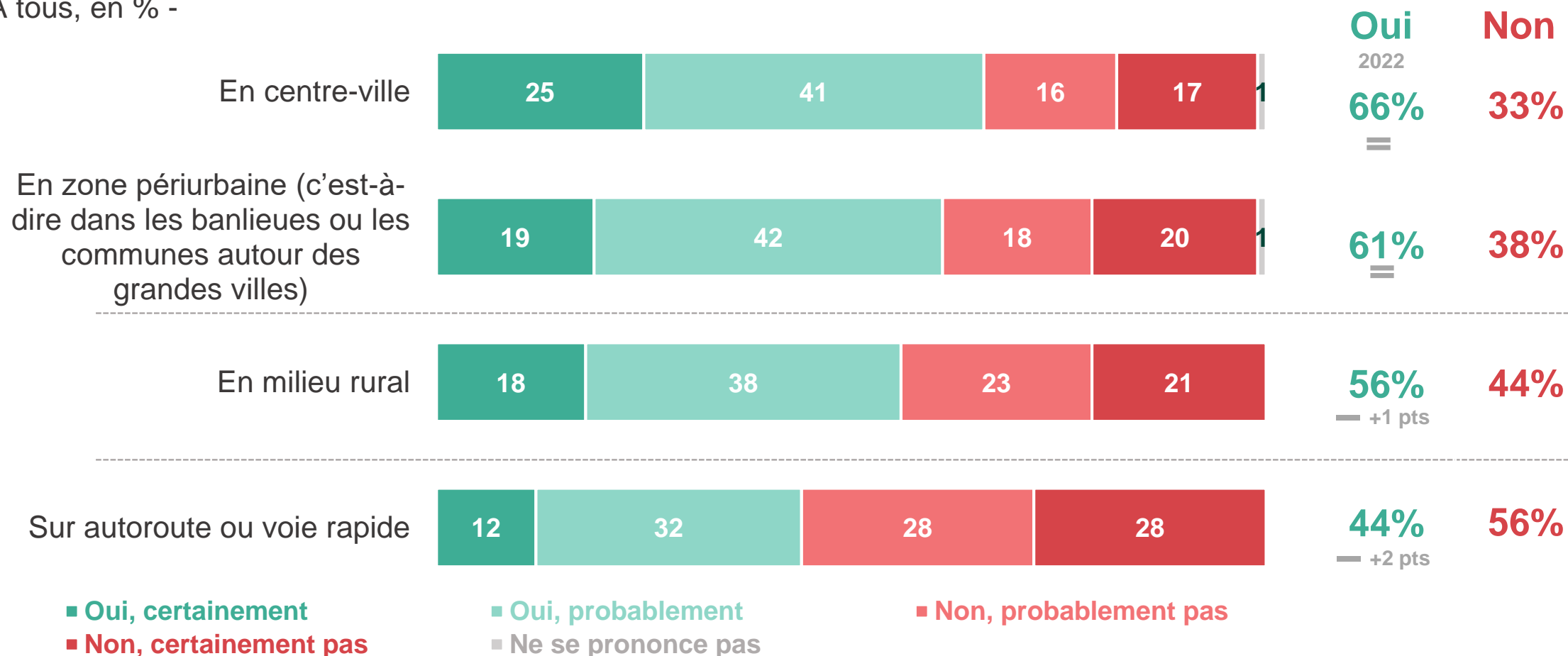
- À ceux qui ne sont pas prêts à utiliser un service de transport en commun (type bus ou navette) automatisé sans opérateur à bord, en % -



Dans le détail, les Français seraient majoritairement favorables à utiliser ce type de service en milieu urbain, mais plus nuancés en ce qui concerne le milieu rural et *a fortiori* les autoroutes...

Plus précisément, seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport en commun (type bus ou navette) conduit de façon automatisée avec un opérateur pouvant intervenir à distance, dans chacune des situations suivantes ?

- À tous, en % -



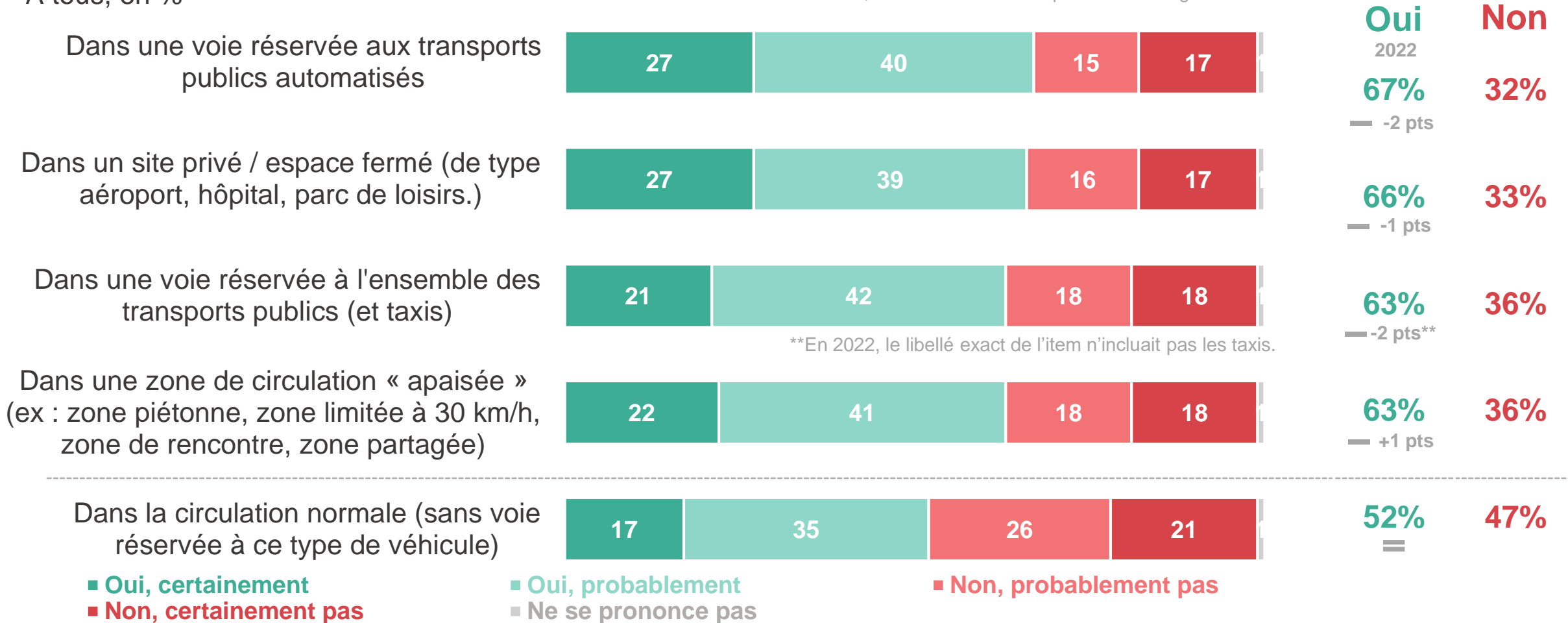
De manière générale, les hommes, les moins de 35 ans, les habitants de région parisienne et les personnes utilisant les transports en commun au moins une fois par semaine déclarent davantage que la moyenne être prêts à utiliser un service de transport public type bus ou navette conduit de façon automatisée dans la plupart de ces situations.

Ils seraient aussi majoritairement favorables à utiliser ce type de service dans un espace dédié, mais plus nuancés en ce qui concerne une situation de circulation normale...

Plus précisément, seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport en commun type bus ou navette conduit de façon automatisée avec un opérateur pouvant intervenir à distance, dans chacune des situations suivantes ?*

- À tous, en % -

*En 2022, le libellé exact de la question était légèrement différent.



De manière générale, les hommes, les habitants de région parisienne, les CSP+ et les personnes utilisant les transports en commun au moins une fois par semaine déclarent davantage que la moyenne être prêts à utiliser un service de transport public type bus ou navette conduit de façon automatisée dans la plupart de ces situations.



**...mais qui se montrent plus mitigés
concernant les services de transport
automatisé de type véhicule particulier**



Plus de la moitié des Français seraient prêts à utiliser un service de transport automatisé du type véhicule particulier, dans lequel il n'y aurait aucun opérateur à bord, et d'autant plus chez les plus jeunes et ceux qui utilisent régulièrement les taxis et les VTC

Seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport automatisé du type véhicule particulier, dans lequel il n'y aurait aucun opérateur à bord, mais avec un opérateur présent à distance pour intervenir au besoin ?

- À tous, en % -

Oui : 53%

Hommes : 62%

Moins de 35 ans : 69%

Région parisienne : 66%

CSP+ : 66%

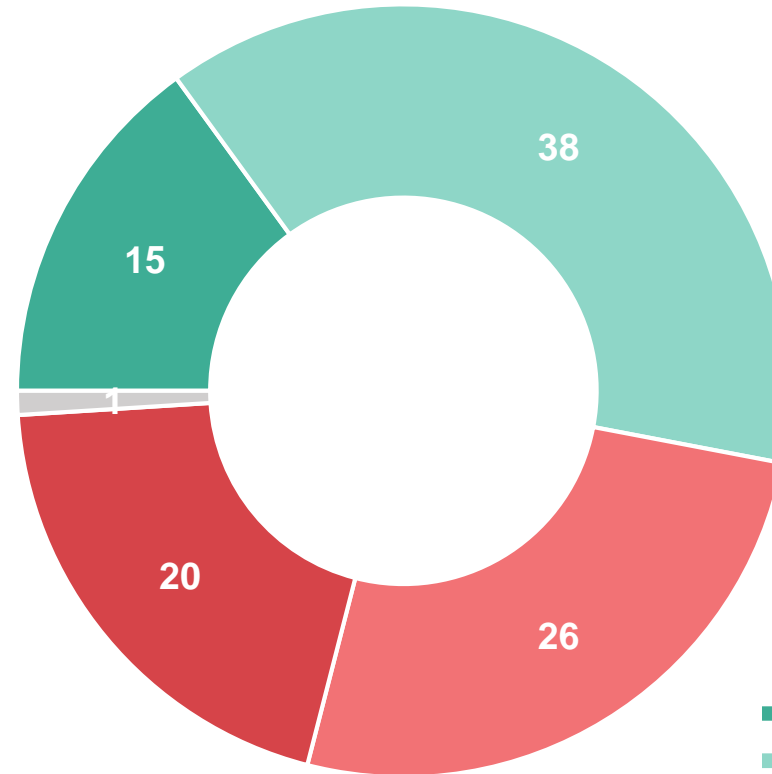
Utilisent les taxis et les VTC au moins une fois par semaine : 84%

Non : 46%

Femmes : 52%

65 ans et plus : 65%

N'utilisent pas les taxis et les VTC : 57%



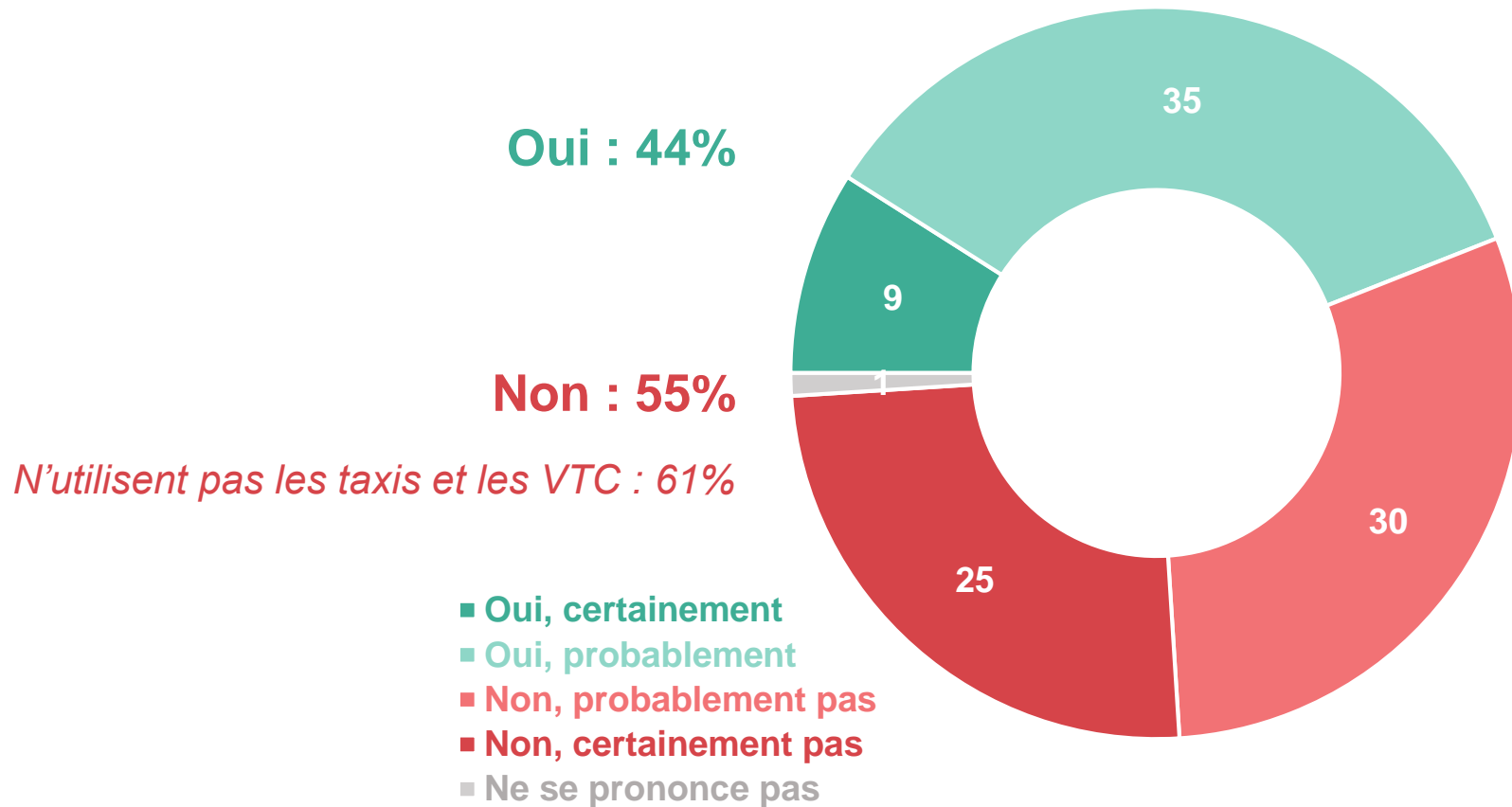
Rappel : **64%** des Français déclarent être prêts à utiliser un service de transport en commun automatisé (type bus ou navette)

- Oui, certainement
- Oui, probablement
- Non, probablement pas
- Non, certainement pas
- Ne se prononce pas

La présence d'un conducteur de sécurité prêt à reprendre le contrôle du véhicule inciterait moins de la moitié des réfractaires à utiliser un service de transport particulier automatisé

La présence d'un conducteur de sécurité (sur le siège conducteur) prêt à reprendre le contrôle du véhicule vous inciterait-elle à utiliser un service de transport automatisé du type véhicule particulier ?

- À ceux qui ne sont pas prêts à utiliser un service de transport automatisé du type véhicule particulier sans opérateur à bord, en % -

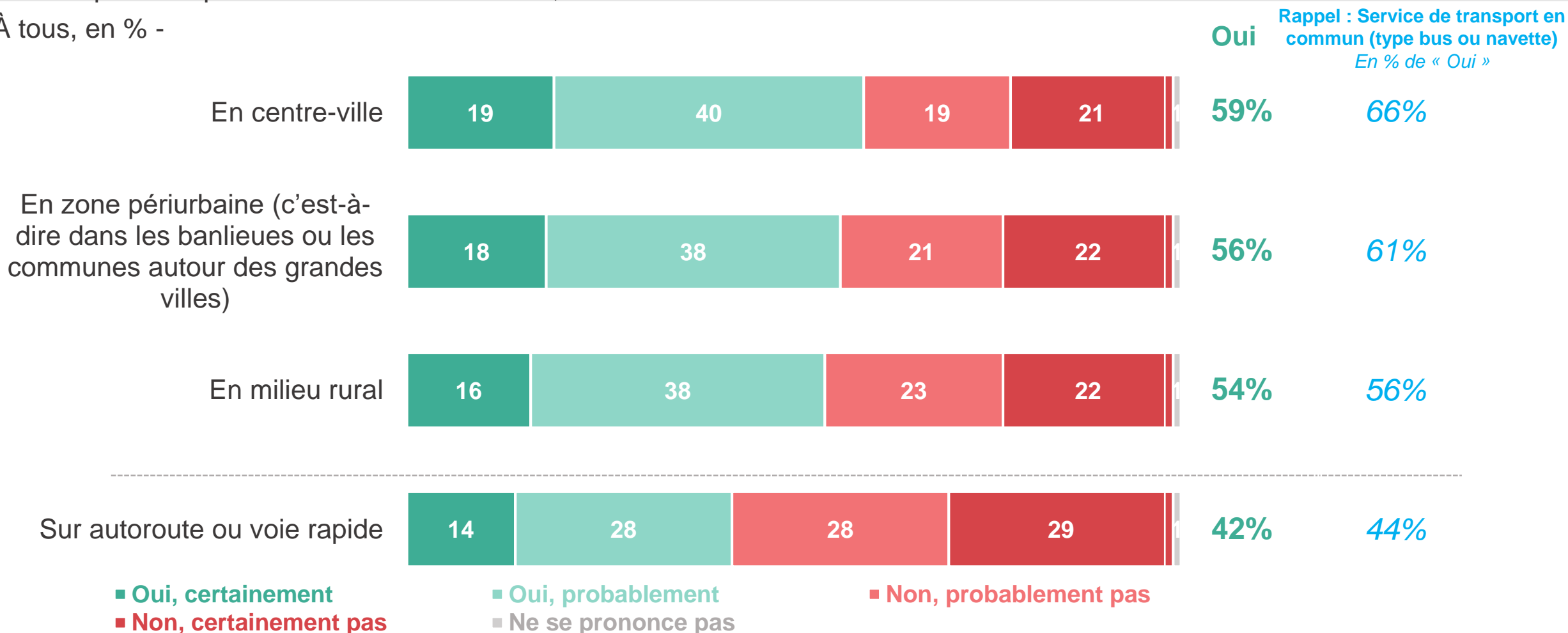


Rappel : 43% des Français qui ne seraient pas prêts à utiliser un service de transport en commun automatisé (type bus ou navette) pourraient être incités à y avoir recours en cas de présence d'un conducteur de sécurité à bord du véhicule

Dans le détail, un peu plus de la moitié des Français seraient favorables à utiliser ce type de service en milieu urbain ou périurbain, mais sont plus nuancés en ce qui concerne les autoroutes

Plus précisément, seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport de type véhicule particulier conduit de façon automatisée avec un opérateur pouvant intervenir à distance, dans chacune des situations suivantes ?

- À tous, en % -



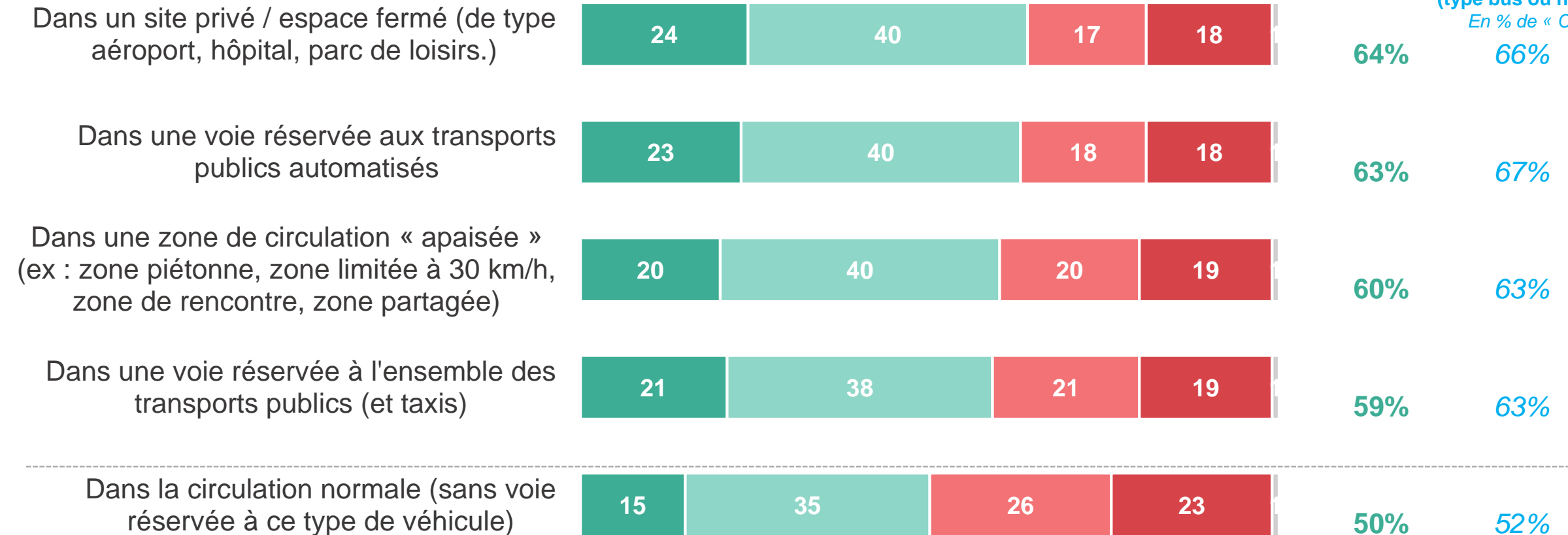
De manière générale, les hommes, les moins de 35 ans, les habitants de région parisienne et les personnes utilisant les taxis et les VTC déclarent davantage que la moyenne être prêts à utiliser un service de transport de type véhicule particulier conduit de façon automatisée dans la plupart de ces situations.

A l'instar de ce qui est observé concernant les transports en commun automatisés, les Français seraient majoritairement favorables à utiliser ce type de service dans un espace dédié, mais plus nuancés en ce qui concerne une situation de circulation normale

Plus précisément, seriez-vous prêt(e) à utiliser un service de transport de type véhicule particulier conduit de façon automatisée avec un opérateur pouvant intervenir à distance, dans chacune des situations suivantes ?

- À tous, en % -

Oui
Rappel : Service de transport en commun (type bus ou navette)
En % de « Oui »



■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas ■ Ne se prononce pas

De manière générale, les hommes, les habitants de région parisienne, les CSP+ et les personnes utilisant les taxis et le VTC déclarent davantage que la moyenne être prêts à utiliser un service de transport de type véhicule particulier conduit de façon automatisée dans la plupart de ces situations.



Un champ d'action attendu des services de transport routier automatisés qui reste proche de celui relevant des services de transport classiques



Les Français voient un peu plus d'intérêt à un service de transport en commun automatisé desservant les principaux lieux d'échange en ville et les zones d'activités commerciales, universitaires ou hospitalières

Parmi les types de services suivants, lesquels présenteraient le plus d'intérêt à court terme pour vous personnellement, en fonction de l'usage que vous pourriez en avoir ? En premier ? En second ?

- À tous, en % -



Des avis partagés concernant le maintien des composantes des futurs services de transport automatisés

Si un service de transport automatisé était mis en place dans votre agglomération ou votre commune, pensez-vous qu'il devrait être identique ou différent de l'offre de transports existante en ce qui concerne... ?

• **Service de transport en commun automatisé**

2022 (question légèrement différente)

Les tarifs appliqués pour un même trajet **55** **40** **5** — -1 pts

Moins de 35 ans : 45%

L'emplacement des arrêts **54** **41** **5** — -2 pts

Les parcours / trajets empruntés **52** **43** **5** — -2 pts

Les horaires de circulation (plage horaire et fréquence) **48** **48** **4** Nouvel item

La signalétique présente aux arrêts (couleur, panneaux spécifiques, effets sonores.) **45** **50** **5** ▼ -5 pts

Moins de 35 ans : 52%

65 ans et plus : 56%

L'identification des véhicules (couleur, signalétique.) **40** **55** **5** ▼ -4 pts

Moins de 35 ans : 50%

50 ans et plus : 61%

• **Service de transport automatisé de type véhicule particulier**

■ Identique à l'offre de transports en commun existante

■ Différent de l'offre de transports en commun existante

■ Ne se prononce pas

Les tarifs appliqués pour un même trajet **44** **52** **4**

Moins de 35 ans : 57%

L'emplacement des stations **48** **48** **4**

GSP : 49%

65 ans et plus : 58%

Les applications existantes (notamment pour choisir un véhicule automatisé ou non, présentation visuelle) **42** **53** **5**

Moins de 35 ans : 53%

65 ans et plus : 61%

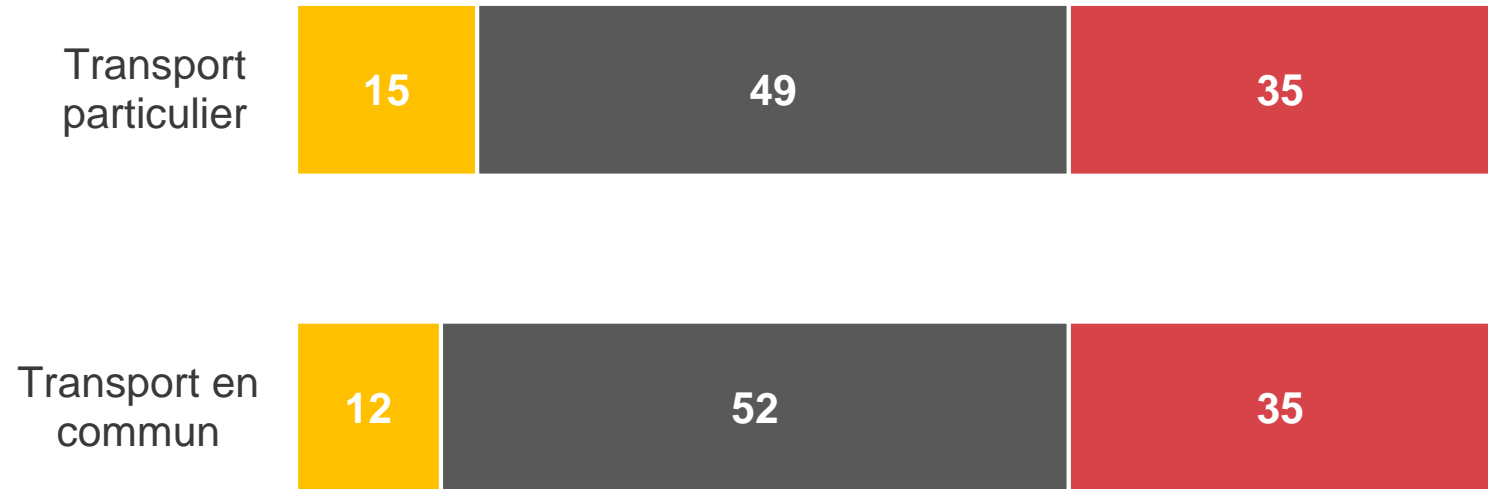
L'identification des véhicules (couleur, signalétique.) **36** **61** **3**

50 ans et plus : 72%

Si un service de transport automatisé sans conducteur était créé pour assurer une desserte qui n'existait pas jusqu'ici, 1 Français sur 2 estime que le montant d'un trajet devrait être équivalent à celui d'un service avec conducteur

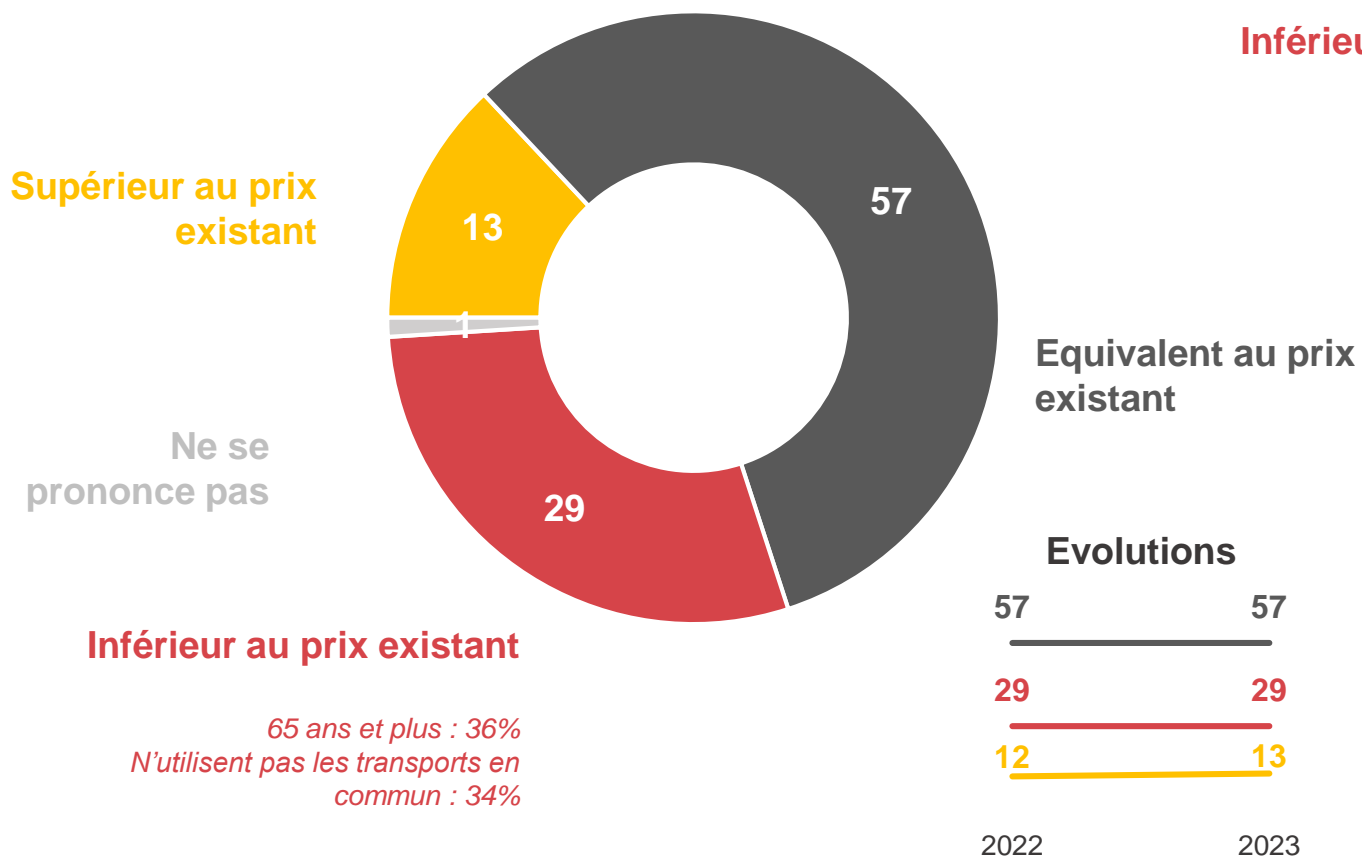
Si un service de transport automatisé (en commun ou particulier) sans conducteur était créé pour assurer une desserte qui n'existait pas jusqu'ici dans votre agglomération ou votre commune, le montant à payer pour un trajet équivalent devrait-il être... ?

- À tous, en % -



- Supérieur au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur
- Equivalent au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur
- Inférieur au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur
- Ne se prononce pas

En cas de remplacement d'une ligne de transport de transport en commun existante, le service de transport automatisé mis en place devrait être équivalent au prix existant pour plus d'1 Français sur 2 ; une opinion stable par rapport à 2022

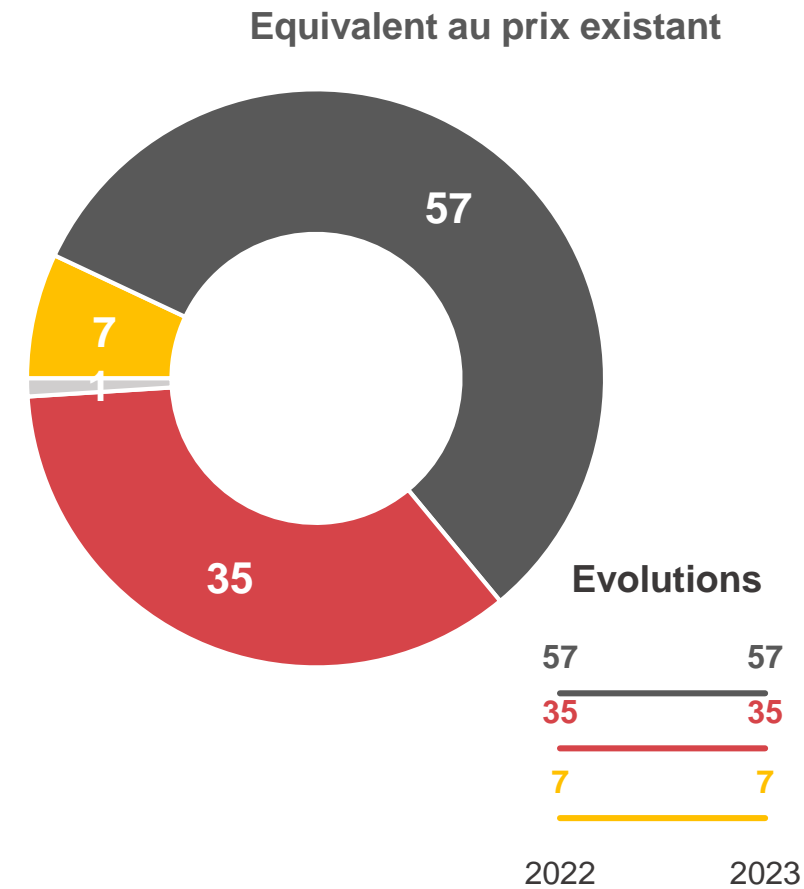


65 ans et plus : 36%
N'utilisent pas les transports en commun : 34%

Supérieur au prix existant
Utilisent les transports en commun tous les jours ou presque : 14%

Ne se prononce pas

Inférieur au prix existant
65 ans et plus : 45%



A l'instar des autres dimensions, plus de la moitié des Français estiment que le montant à payer pour un service de transport en commun automatisé dans le cas d'une extension de service devrait être équivalent au prix existant, même si plus d'un quart indiquent qu'il devrait être inférieur

Les Français partagent un avis globalement similaire sur la mise en place d'un service de transport type taxi ou VTC sans conducteur, même s'ils sont un peu plus nombreux à estimer que le service devrait être moins cher que l'existant

Si un service de transport de type véhicules particuliers (taxi ou VTC) sans conducteur était mis en place dans votre agglomération ou votre commune, le montant à payer pour un trajet équivalent à un trajet réalisé en taxi ou VTC devrait-il être... ?

- À tous, en % -

Supérieur au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur

Moins de 35 ans : 15%

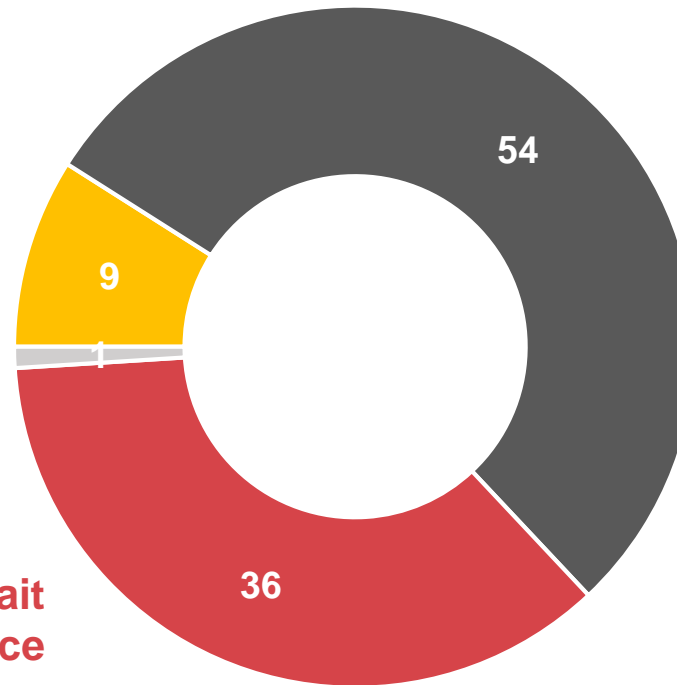
CSP- : 15%

Utilisent les taxis ou les VTC au moins une fois par semaine : 19%

Ne se prononce pas

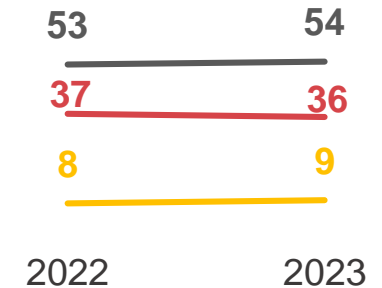
Inférieur au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur

65 ans et plus : 44%



Équivalent au prix qui serait appliqué pour le même service avec conducteur

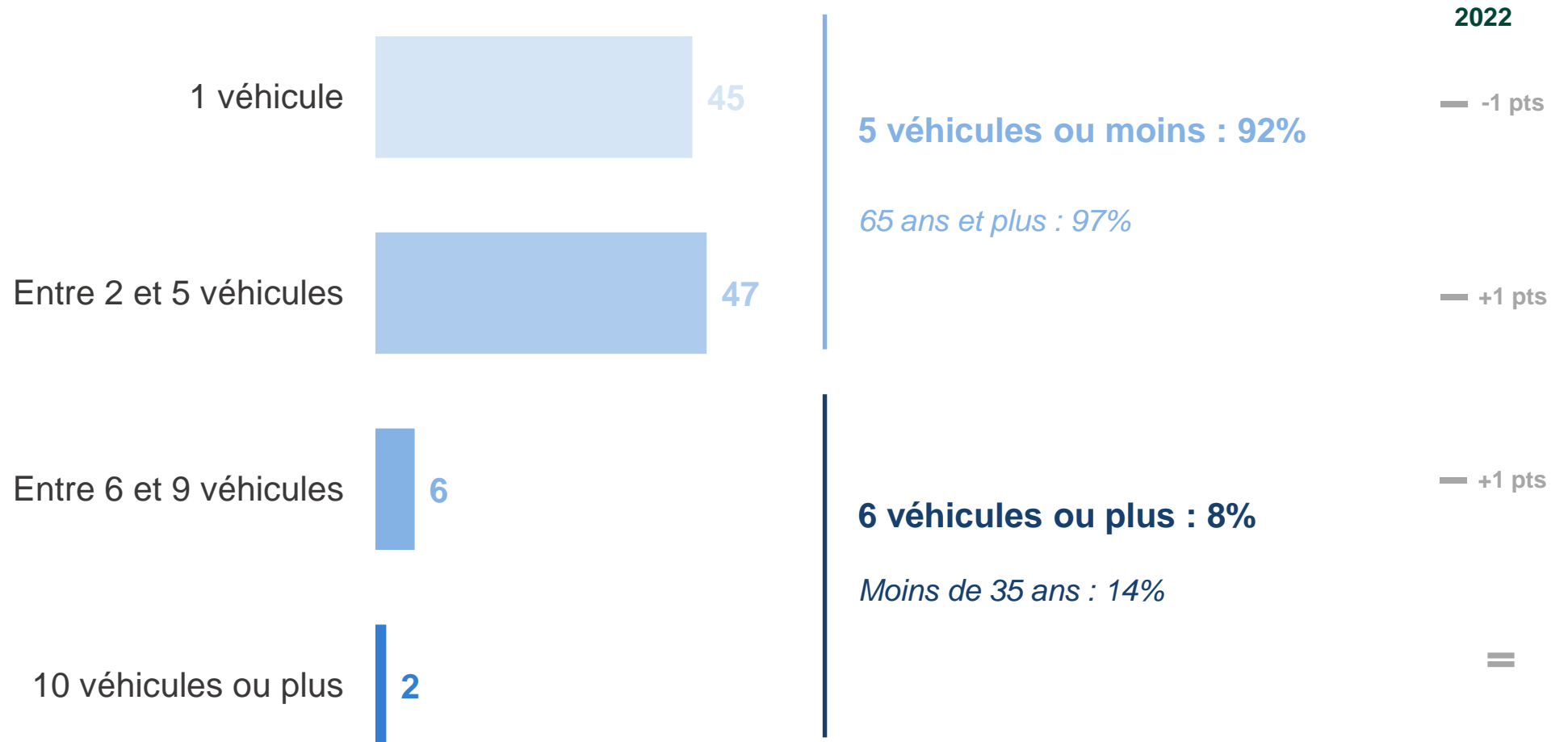
Evolutions



Dans le cas d'un service de transport public automatisé, une majorité de Français souhaitent un réel contrôle à distance : près de la moitié aimeraient qu'un intervenant supervise un seul véhicule à la fois, et la majorité restante 5 véhicules au maximum...

Lorsqu'un véhicule de transport public (en commun ou particulier) est totalement automatisé, il peut se dispenser de la présence d'un opérateur à bord, mais doit être supervisé par un intervenant à distance. Celui-ci peut activer, désactiver le système, ordonner ou valider une manœuvre et peut être en contact avec les passagers. Combien de véhicules au maximum pensez-vous que l'intervenant devrait superviser simultanément pour que vous vous sentiez en sécurité ?

- À tous, en % -





Des informations au sein des véhicules de transport routier automatisés souhaitées par les usagers

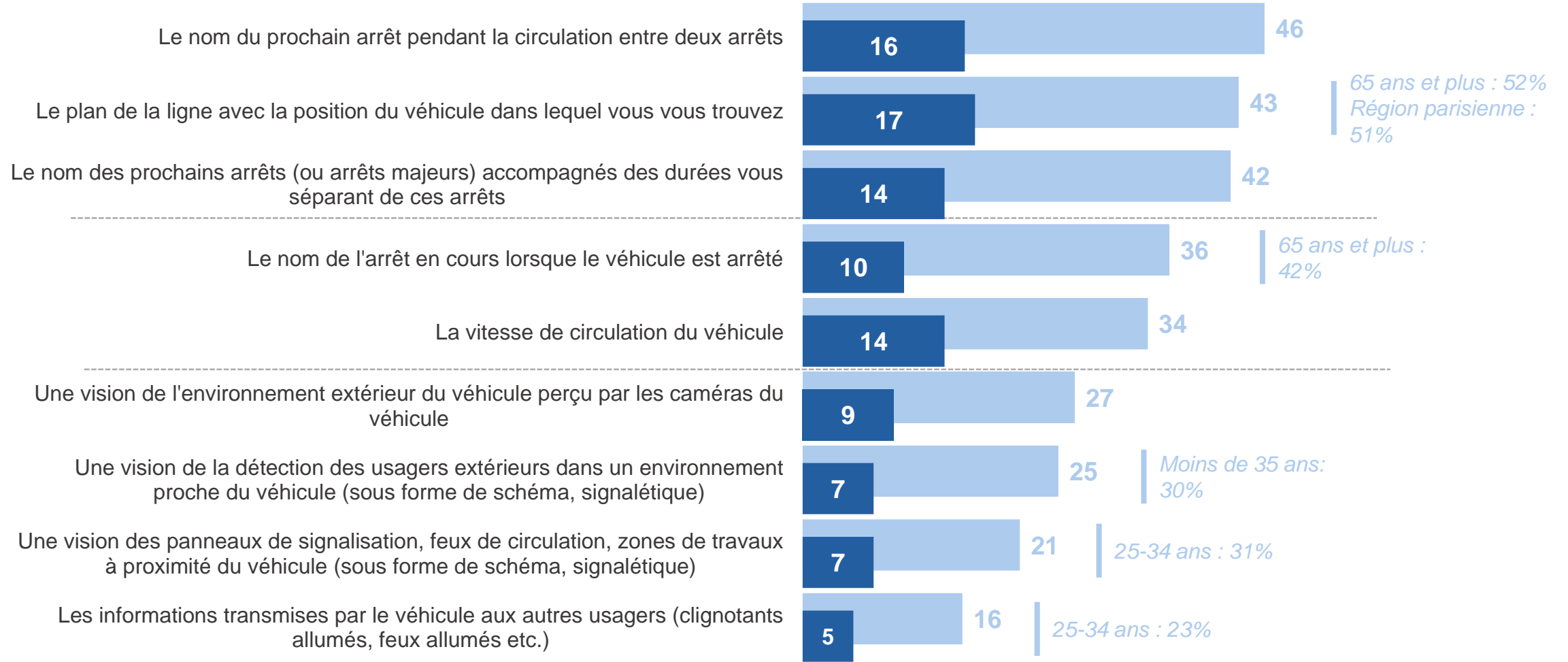
Dans cette partie nous allons vous poser quelques questions sur les interfaces (écran d'information ou commandes à actionner proposées à l'utilisateur à l'intérieur du véhicule) passagers-machines présentes dans les véhicules de type bus ou navette des services de transport en commun automatisé.



Le nom des prochains arrêts (avec la durée séparant ces arrêts) et le plan dynamique de la ligne seraient les informations les plus attendues par les passagers sur les interfaces numériques des véhicules de transport en commun automatisés

Des informations sont disponibles à l'intérieur des véhicules de transport en commun automatisés sous forme d'interface numérique à disposition des passagers. Lesquelles souhaiteriez-vous avoir en priorité ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

- À tous, en % -

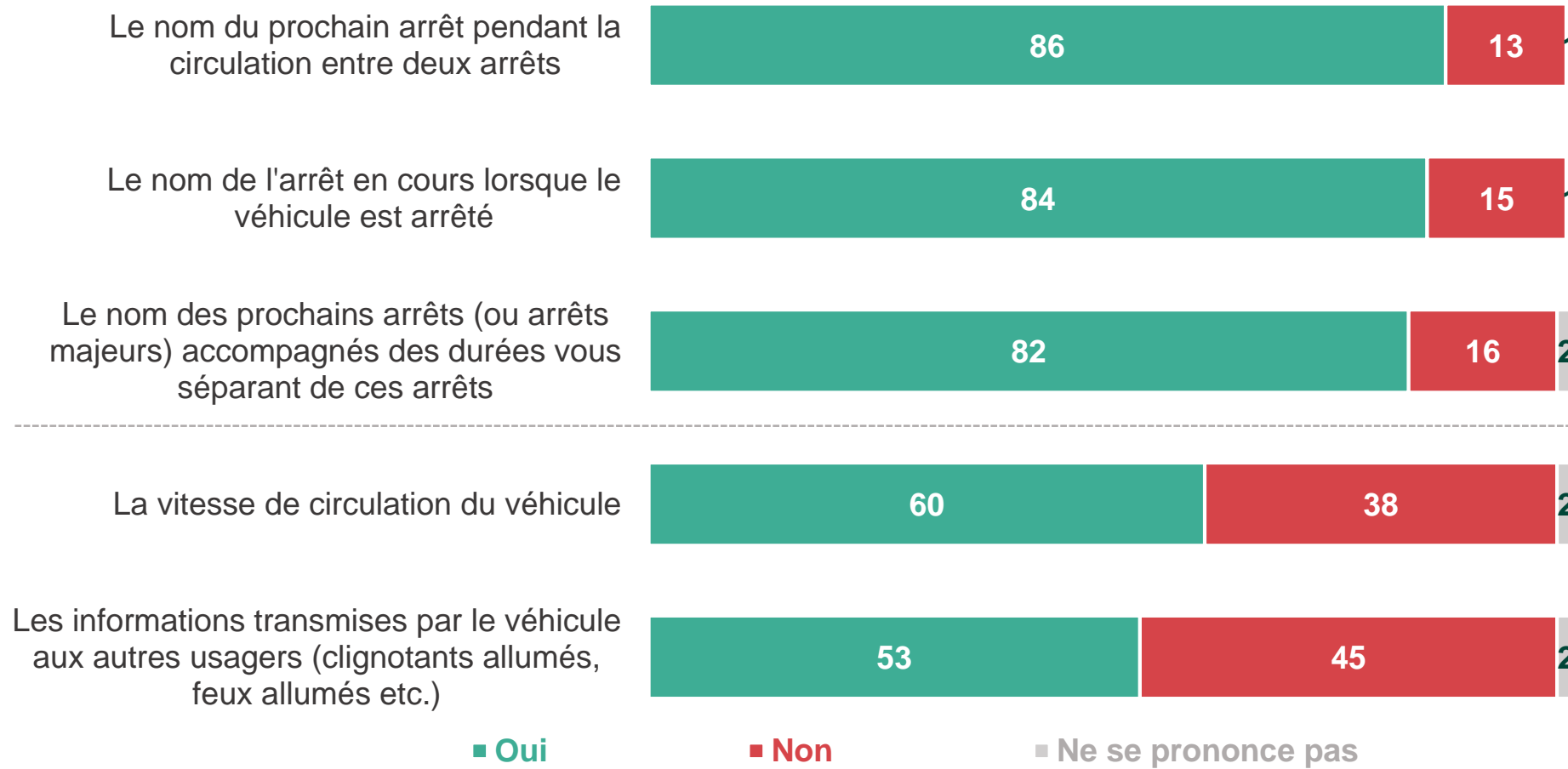


Rien de tout cela : 1%

Une large majorité des Français souhaiterait recevoir par signal sonore le nom des prochains arrêts et de l'arrêt en cours, mais seraient plus partagés concernant la vitesse de circulation du véhicule et les informations transmises par le véhicule aux autres usagers

Parmi les informations possiblement transmises aux passagers, souhaiteriez-vous recevoir par signal sonore également (en complément des informations déjà obligatoires telles que la destination) chacune des informations suivantes ?

- À tous, en % -

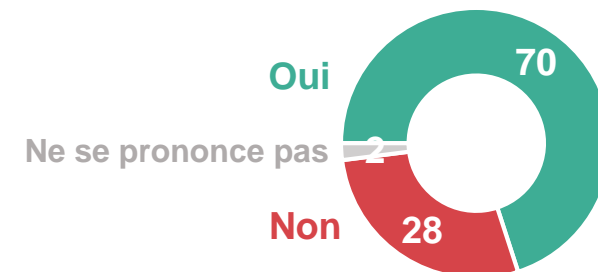
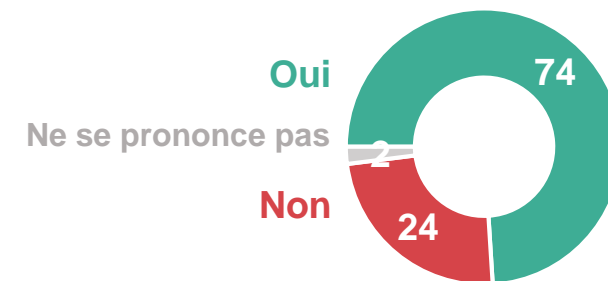
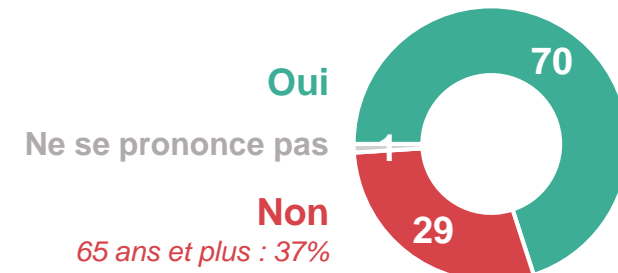
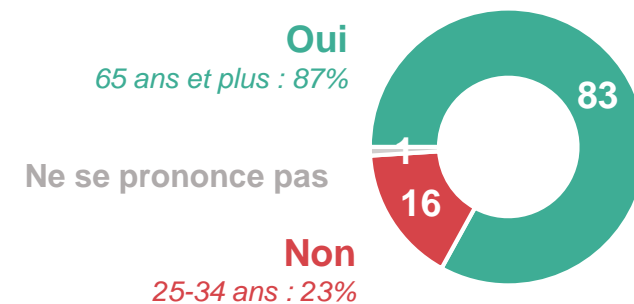


Plus de 8 Français sur 10 souhaiteraient avoir un signal sonore avant le redémarrage du véhicule de transport en commun automatisé juste après la fermeture des portes à chaque arrêt

7 Français sur 10 souhaiteraient qu'une interface à l'intérieur du véhicule de transport en commun automatisé leur permette d'avoir accès à un ensemble d'informations complémentaires (température, climatisation, ventilation...)

Les trois quarts des Français souhaiteraient avoir la possibilité de voir en visio-conférence un opérateur d'intervention à distance en cas de besoin

7 Français sur 10 souhaiteraient avoir un sous-titrage ou une transcription écrite instantanée des propos tenus par l'opérateur de l'intervention à distance





Des Français intéressés par des services de livraison automatisés

Nous allons maintenant vous poser une question sur les types de services de livraison automatisés, c'est-à-dire qui seraient fournis grâce à l'utilisation de véhicules automatisés/autonomes.

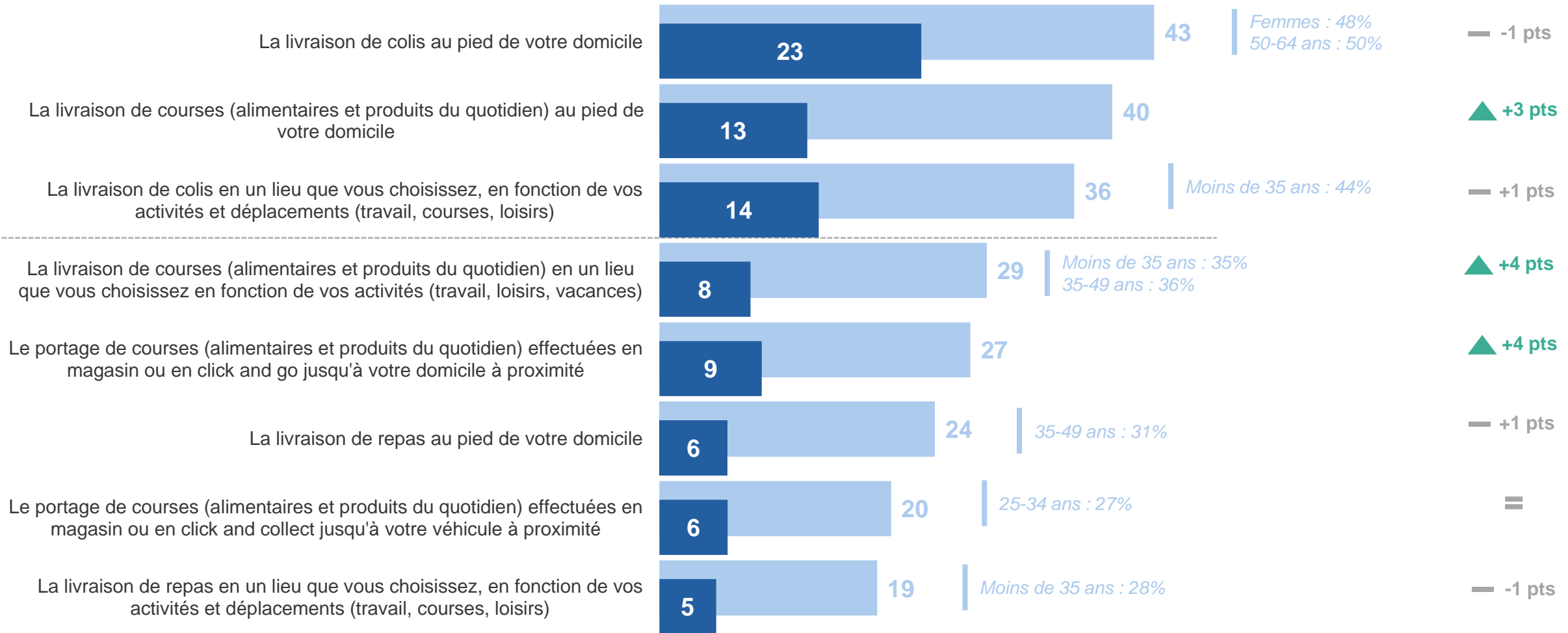


La livraison de colis ou de courses au pied de leur domicile ou dans un lieu choisi apparaissent comme les services présentant le plus d'intérêt à court terme pour les Français, avec un intérêt en progression par rapport à 2022 pour les services liés à la livraison ou au portage de courses

Parmi les types de services suivants, lesquels présenteraient le plus d'intérêt à court terme pour vous personnellement, en fonction de l'usage que vous pourriez en avoir ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

- À tous, en % -

2022



Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr