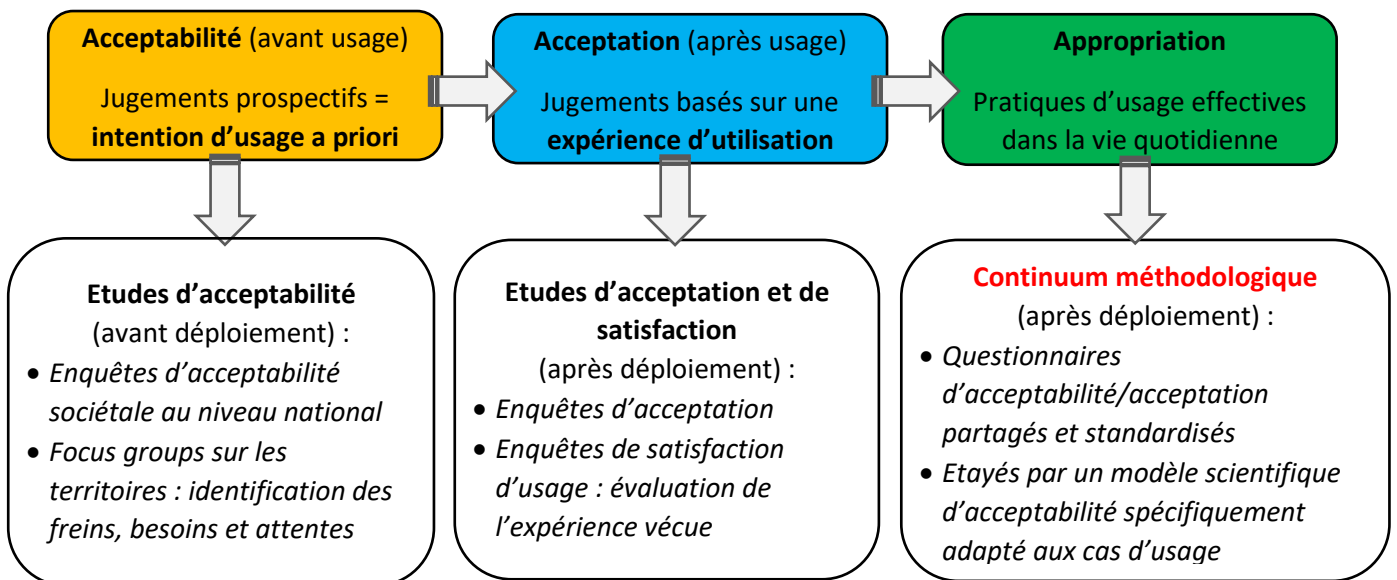


## Méthodologie d'évaluation de l'acceptabilité au sein du projet ENA



Le projet *Expérimentations de Navettes Autonomes (ENA<sup>1</sup>)* a produit un ensemble méthodologique relatif à l'évaluation de l'acceptabilité des usagers au sein des différentes phases d'un projet. Elles reposent sur différents outils qui ont vocation à évaluer l'acceptabilité d'échantillons d'usagers à l'échelle nationale ou locale sur les territoires du projet (Communauté d'agglomération de Sophia Antipolis et Communauté de communes Cœur de Brenne).

### Processus d'évaluation de l'acceptabilité de l'approche ENA



Mener des enquêtes d'**acceptabilité sociétale** auprès des usagers a pour objectifs de :

- Identifier les facteurs personnels susceptibles d'affecter l'acceptabilité (freins potentiels envers l'usage)
- Définir des « profils usagers » en fonction de leur intention d'usage
- Proposer un modèle cadre adapté aux spécificités de l'acceptabilité du cas d'usage

Trois méthodologies complémentaires peuvent être utilisées pour conduire des études **d'acceptation et de satisfaction**:

1. **Enquêtes de satisfaction** (auto-administrées) = mesurer et évaluer l'expérience vécue à bord du véhicule, administrées sous forme de questionnaires (7 items) où les réponses sont renseignées suivant une échelle de Likert sur papier ou smartphone
2. **Enquêtes d'acceptation** (enquêteur terrain) = administrées sous forme de questionnaires (24 items) correspondant aux différents facteurs explicatifs de l'intention d'usage du modèle cadre développé (MoC-ANA) par un enquêteur en face à face, directement à la sortie du véhicule

<sup>1</sup> <https://www.experimentations-navettes-autonomes.fr/>

3. **Suivi de cohorte d'utilisateurs réguliers** (avant/après 1<sup>er</sup> trajet/après usage répété) = impliquer un groupe d'utilisateurs réguliers sur chaque territoire avec collectes à quatre moments clefs afin de permettre un suivi des évaluations d'usage :

- **Avant usage de la navette** : enquête d'acceptabilité, questionnaires de profilage et formation au remplissage des questionnaires auto-administrés de satisfaction
- **Après le premier trajet en navette** : enquêtes d'acceptation et de satisfaction
- **Après chaque trajet en navette** : enquête de satisfaction
- **Après le dernier trajet** : acceptation finale

Les suivis de cohorte permettent **d'évaluer l'évolution de l'acceptabilité a priori par rapport à l'acceptation après le premier trajet** et de **suivre les évolutions de l'acceptation et de la satisfaction** au fur et à mesure des expériences utilisateurs.

### Enquêtes sur les non-utilisateurs

Les enquêtes auprès des non-utilisateurs se justifient dans la mesure où :

- Ils représentent des proportions majoritaires d'utilisateurs sur les territoires cibles
- Ils sont souvent des « oubliés » des projets de démonstrateurs

Ils peuvent se diviser en deux catégories :

- Les utilisateurs potentiels dont il s'agit d'identifier les freins à l'utilisation des services proposés
- Les riverains qui partagent l'espace du service dont il s'agit de comprendre les effets induits par celui-ci dans l'espace public (impacts sur l'image du territoire, la circulation)

La méthodologie peut mobiliser trois principaux types d'outils.

#### Analyse secondaire de focus groups

Description des trajets,  
représentation des impacts et  
intérêts du service

#### Parcours commentés

*(NB : peut se révéler  
couteuse pour évaluer de  
type de problématiques)*

#### Enquêtes par entretien semi-directifs

Ex : Réalisées sur une semaine au moment  
de la circulation  
Ex : une dizaine avec non-utilisateurs ;  
d'autres avec les porteurs du projet locaux)