

Thèse de Ferdinand Monéger

Thèse

Conception d'un service de transport par navettes autonomes acceptable et sécurisé : approche ergonomique par l'analyse des expériences vécues et des valeurs en acte

Sous la direction de **Fabien Coutarel**(<https://acte.uca.fr/membres/enseignants-chercheurs/fabien-coutarel>)
et **Patrick Chambres** (LAPSCO - UCA)

SOUTENANCE

Le 30 novembre 2018 à Clermont-Ferrand, devant le jury composé de :

- **Marc-Eric BOBILLIER-CHAUMON**, Professeur des Universités, CNAM, Laboratoire GRePS (Rapporteur)
- **Eric BRANGIER**, Professeur des Universités, Université de Lorraine, Laboratoire ETIC
- **Béatrice CAHOUR**, Chercheur, Télécom ParisTech, UMR i3 (Rapporteur)
- **Patrick CHAMBRES**, Professeur des Universités, Université Clermont Auvergne, LAPSCO (Co-directeur)
- **Fabien COUTAREL**, Maître de conférences, Université Clermont Auvergne, Laboratoire ACTé (Co-directeur)
- **Géraldine RIX-LIEVRE**, Professeur des Universités, Université Clermont Auvergne, Laboratoire ACTé

RÉSUMÉ

Dans le cadre d'un projet industriel de conception de navettes de transport autonomes (sans chauffeur), nous avons analysé les expériences vécues et les valeurs en acte des régulateurs afin d'identifier leur contribution à l'acceptation et à la sécurité des navettes et du service associé. En effet, à l'étape du développement actuel du projet, le système de transport n'atteint pas le niveau d'autonomie visé et des régulateurs œuvrent au fonctionnement du service – dont des accompagnants qui sont systématiquement présents à bord de chaque navette. Nous avons mis en perspectives ces analyses avec les analyses des activités et des valeurs d'autres acteurs impliqués dans le processus de conception : les passagers, les usagers des sites non-utilisateurs des navettes, les exploitants des navettes, les concepteurs. Entre 2013 et 2016, des investigations ont été menées sur six sites européens sur lesquels les navettes étaient mises à l'essai. Ont alors été réalisés : des analyses systématiques des situations critiques gérées par les régulateurs, des entretiens composites (semi-directifs inspirés des techniques d'explicitation) auprès des régulateurs, des exploitants, des concepteurs, des questionnaires à destination des usagers des sites (passagers ou non). Les investigations menées ont montré que les régulateurs mobilisaient principalement 7 valeurs. Les investigations ont également révélé l'existence de 19 situations critiques (situations dans lesquelles les régulateurs doivent arbitrer entre des valeurs en conflit). Les réponses apportées par les régulateurs en situations critiques révèlent que la hiérarchisation de ces valeurs dépend d'arbitrages variables et situés. Nous discutons enfin de la contribution de ces réponses à l'acceptation du système de transport, notamment en fiabilisant sa performance, en gérant sa sécurité, en maximisant son utilité et en développant une relation de service auprès des passagers. Ces résultats conduisent ainsi à interroger le statut de l'humain dans les processus de conception et d'acceptation de technologies autonomes et sécurisées.

OPÉRATION DE RECHERCHE

[Navergo\(https://acte.uca.fr/productions-scientifiques/operations-de-recherche/navergo\)](https://acte.uca.fr/productions-scientifiques/operations-de-recherche/navergo)

FINANCEMENT

Région Auvergne, Union Européenne



Ferdinand Monéger (2018)



MOTS-CLÉS

Nouvelles technologies

Ergonomie

Conception de service

Valeurs

Expérience

PUBLICATION THÈSE

[HTTPS://HAL.ARCHIVES-OUVERTES.FR/ACTE/TEL-02066935](https://hal.archives-ouvertes.fr/acte/tel-02066935)([HTTPS://HAL.ARCHIVES-OUVERTES.FR/ACTE/TEL-02066935](https://hal.archives-ouvertes.fr/acte/tel-02066935))

Coordonnées

Laboratoire ACTé
ESPE Clermont-Auvergne
36 avenue Jean-Jaurès
CS 20001
63407 CHAMALIERES Cedex

+33 (0)6 59 24 85 90

moneger.ferdinand@orange.fr(mailto:moneger%2Eferdinand%40orange%2Efr?Subject=&body=)

<https://acte.uca.fr/membres/doctorants-post-doctorants-docteurs/these-de-ferdinand-moneger>(<https://acte.uca.fr/membres/doctorants-post-doctorants-docteurs/these-de-ferdinand-moneger>)