

Évaluation de l'accessibilité d'un service de navettes automatisées avec opérateur à bord

Contexte

L'accessibilité des personnes vulnérables aux futurs services et objets automatisés sera nécessaire pour les rendre utilisables par les personnes vivant en situation de handicap. Cette étude s'intéresse plus particulièrement aux personnes à mobilité réduite afin d'améliorer leur expérience utilisateur à bord d'un véhicule automatisé et aux services environnants.

Un opérateur à bord est généralement chargé de la conduite, l'accompagnement ou la supervision.

Méthodologie

Plusieurs trajets ont été réalisés au cours desquels le participant exprimait ses pensées à voix haute. L'étude compte 12 participants avec une déficience motrice ou un état de santé ayant un impact sur la marche. Le panel a ensuite été vu en entretien individuel et a participé à des ateliers en groupe.

Ces discussions ont permis de mettre en évidence les aspects positifs de l'accessibilité de la navette testée ainsi que les points d'amélioration. De plus les craintes concernant l'automatisation ont été abordées en vue de proposer des solutions possibles.



Navette EasyMile avec opérateur à bord

Principaux résultats

Les résultats montrent une appréciation du service et du niveau d'accessibilité de la navette positives par rapport à d'autres transports en commun traditionnels.

Cependant, des besoins ont été exprimés sur la conception de l'infrastructure, notamment des quais, pour permettre une inclinaison réduite de la rampe d'accès, une profondeur de quai suffisante et du mobilier facilitant l'attente.

De plus, si l'aménagement intérieur a été jugé satisfaisant, il peut bénéficier d'une évolution avec la création d'un emplacement pour personne à mobilité réduite dédié. En effet, l'absence de place dédiée contraint à une disposition à proximité de la sortie de la navette pour avoir la certitude de sortir.

Enfin, des craintes liées à la suppression de l'opérateur à bord apparaissent (dysfonctionnements des portes et de la rampe, réaction face aux malaises ou aux chutes, etc.) associées à une inquiétude sur l'augmentation des incivilités des autres passagers.

Thème abordé	Extrait des recommandations
Aménagement – navette	<ul style="list-style-type: none">- Créer un emplacement PMR- Conserver les barres de maintien- Prévoir des ceintures faciles à dé/clipser
Aménagement – quais	<ul style="list-style-type: none">- Prévoir une hauteur et une profondeur adaptées à des personnes en fauteuils roulants- Inclure une signalétique au sol pour renforcer la visibilité de la pente d'accès- Arrêter la navette à un endroit libre de tout obstacle
Information	<ul style="list-style-type: none">- Renforcer la communication sur l'accessibilité- Informer sur les précautions à prendre pour anticiper les freinages du VA
Maintenance	<ul style="list-style-type: none">- Avoir une maintenance adéquate de la rampe pour éviter les pannes

Conclusion

Cette étude souligne l'importance de prendre en compte les personnes en situation de handicap dans la conception des véhicules et services automatisés mais également dans la conception de l'infrastructure lorsqu'il s'agit de s'intéresser à l'accessibilité. Par ailleurs, ce type de démarche incluant des personnes en situation de handicap est vu positivement par ces dernières et améliore leur acceptabilité quant aux objets et services évalués.