



Utiliser des personas pour raconter la mobilité en 2030

Flore Vallet, Jakob Puchinger, Alexandra Millonig

► **To cite this version:**

Flore Vallet, Jakob Puchinger, Alexandra Millonig. Utiliser des personas pour raconter la mobilité en 2030. Rencontres Francophones Transport-Mobilité, Jun 2018, Lyon, France. hal-01807155

HAL Id: hal-01807155

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01807155>

Submitted on 24 Feb 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UTILISER DES PERSONAS POUR RACONTER LA MOBILITE EN 2030

Flore Vallet*, Laboratoire Genie Industriel, CentraleSupélec, Université Paris-Saclay, IRT SystemX, Paris-Saclay, flore.vallet@irt-systemx.fr

Jakob Puchinger, Laboratoire Genie Industriel, CentraleSupélec, Université Paris-Saclay, IRT SystemX, Paris-Saclay, jakob.puchinger@irt-systemx.fr

Alexandra Millonig, Center for Mobility Systems, AIT Austrian Institute of Technology, Alexandra.Millonig@ait.ac.at

Mots-clés : scénario, persona, profil de mobilité, voyageur.

1. INTRODUCTION

Dans les années à venir, il est attendu une forte augmentation de la population urbaine et du trafic routier et ferroviaire. Cela aura un effet sur l'accessibilité à la mobilité et sur la qualité de vie des personnes en général. Parallèlement à cela, les citoyens des villes émettent les signaux de nouvelles aspirations utopiques, vers une réduction du stress, un ralentissement des modes de vie et un retour vers un idéal de communauté (Mahé et Moati, 2016).

Ces éléments sont autant d'enjeux à prendre en compte pour les praticiens en innovation et R&D dans le domaine de la mobilité et le transport, lorsqu'il s'agit de concevoir les produits et services pour la mobilité des personnes dans les 15 à 30 années à venir. Le développement de scénarios prospectifs prend tout son sens dans le cadre de la conception de systèmes dans un monde incertain et complexe, notamment en mobilité. Afin de concevoir pour les générations futures, il est nécessaire de pouvoir dessiner les traits de la société dans laquelle seront intégrés les concepts. Vergragt et Quist (2011) distinguent trois types de scénarios mobilisables : les scénarios qui extrapolent simplement la situation actuelle à un horizon donné; les scénarios qui restent attachés à un contexte industriel et proposent de multiples ramifications; les scénarios dits normatifs qui formalisent des visions d'un avenir dit désirable. Par ailleurs, les scénarios peuvent être qualifiés d'utopiques, ou dystopiques s'ils suggèrent les images d'un avenir qu'il faut éviter (Urry, 2016). Au cœur de ces visions de société, tous les citoyens n'auront probablement pas accès aux mêmes opportunités de vie, ni n'auront les mêmes comportements de mobilité, certains étant gagnants et d'autres perdants (Urry, 2016).

L'objectif de cet article est d'introduire, de manière systématique et qualitative, une perspective individuelle liée à des types de voyageurs, projetée sur des scénarios de mobilité futurs en 2030. Le paragraphe 2 justifie de la création de trois scénarios archétypaux à partir d'un échantillon de 11 études prospectives. Dans le paragraphe 3, nous proposons une méthode de création de quatre profils de futurs voyageurs. Le paragraphe 4 associe les deux paragraphes précédents pour conduire à la proposition de l'article : la création de fictions courtes qui mettent en jeu des personas de futurs voyageurs en évolution au cœur des scénarios archétypaux de société. Une conclusion sur la contribution à la conception de produits et services de mobilité est fournie au paragraphe 5.

2. IDENTIFICATION DE TROIS SCENARIOS ARCHETYPAX POUR LA MOBILITE DU FUTUR

De multiples études ont pour objet l'avenir de la mobilité à moyen terme (2030-2040) ou à plus long terme (2050 ou 2100). Dans cet article, nous restreignons volontairement le champ d'étude à trois révolutions technologiques et comportementales bien représentées dans la littérature (en plus de la simple mobilité des personnes) : la mobilité électrique ou électromobilité, la mobilité autonome et la mobilité partagée. De plus, nous retenons les travaux prospectifs qui proposent deux à quatre scénarios d'évolution de société. Après avoir sélectionné un échantillon de 11 études représentatives publiées entre 2011 et 2016, nous avons extrait les objectifs, variables principales et impacts envisagés. Une analyse qualitative suivie d'une session de

regroupement par deux des auteurs fait apparaître des caractéristiques communes dans la construction des scénarios. Nous identifions trois scénarios archétypaux, que l'on dénomme : (1) Poursuite de la tendance actuelle ; (2) Accélération et société high tech ; (3) Décélération et changement sociétal. Les trois scénarios archétypaux retenus sont finalement construits sur la base de l'étude de Rohr et al. (2016) pour le Royaume Uni.

3. CREATION DE PROFILS DE FUTURS VOYAGEURS

Pour cette étude, nous nous appuyons sur trois théories issues de diverses disciplines, développées à l'origine pour d'autres domaines que celui de la mobilité. Chacune d'entre elles permet d'éclairer des critères de changement de comportement des voyageurs. Il s'agit de la Social Practice Theory (Reckwitz, 2002), de l'approche Sinus Milieu (Bertram and Berthold, 2012) et du Behaviour Change Model (BCM) (Fogg, 2009). La Social Practice Theory s'attache aux déterminants des routines du quotidien. L'approche sinus milieu met l'accent sur les valeurs, croyances et points de vue des individus. Enfin le Behaviour Change Model met en avant les conditions nécessaires au changement de comportement. Les deux critères principaux qui conditionnent le changement de comportement sont (1) la capacité à adopter un comportement particulier, ou « compétences » au sens large (par exemple l'éducation ou les moyens financiers) ; (2) la volonté, ou la motivation (interne ou externe) menant à ce type de comportement. Nous aboutissons ainsi à quatre profils, combinant les critères de compétences (ressources limitées ou importantes) et de motivation (ici conservatisme ou lanceur de tendance). Les devises des divers profils s'expriment de la manière suivante :

- Sécuriser sa position,
- Ouvrir la voie,
- Profiter de l'instant présent,
- Faire partie de la classe dominante.

4. CREATION DE FICIONS COURTES OU DE FUTURS VOYAGEURS EVOLUENT DANS LES SCENARIOS ARCHETYPaux

Le modèle dit de persona, ou personnage fictif représentatif d'une classe d'utilisateur (Cooper, 1999) est fréquemment mobilisé en conception centrée sur les usages. Ce modèle présente l'intérêt d'illustrer et rendre concret les profils de futurs voyageurs précédemment décrits.

La création systématique d'histoires de vies mobiles « Un jour dans la vie de X » s'opère ainsi en croisant les personas correspondant aux profils du §3 avec les trois scénarios archétypaux de société du §2. Le cadre de création de ces histoires est celui d'un atelier participatif de 2 heures, qui a rassemblé 12 praticiens en innovation et R&D dans le domaine de l'énergie et de la mobilité et s'est tenu en octobre 2017. Lors de l'atelier, trois des quatre personas ont pu être traités par trois groupes, constitués de quatre personnes (dont un animateur). Pour le 4^{ème} persona, l'un des groupes a effectué un travail identique une semaine plus tard, dans des conditions similaires.

Nom (H/F)	Pierre-Antoine (M)	Zoe (F)	Pascal (M)	Chiara (F)
Ressources	Ressources importantes	Ressources importantes	Ressources limitées	Lanceur de tendance
Valeurs	Conservateur	Lanceur de tendance	Conservateur	Lanceur de tendance
Age en 2030	50	35	75	20

Afin de limiter la combinatoire et d'assurer une variété des histoires, chaque persona a été associé à une classe d'âge, tout en laissant au groupe le choix d'un profil masculin ou féminin. Voici l'une des histoires générées pour le persona de la jeune Chiara, 20 ans en 2030, déclinée pour exemple sur le scénario « Accélération et société High tech ».

Caractéristiques générales	Chiara est une jeune coiffeuse âgée de 20 ans. Elle habite encore chez ses parents, mais est à la recherche d'un appartement à elle. Elle aime beaucoup voyager et fait du sport régulièrement pour rester en forme. Chiara est amie avec Eléonore, qui étudie à Harvard aux USA. Eléonore rend parfois visite à Chiara.
Scénario « Accélération »	Chiara travaille dans un salon de beauté mobile et autonome. Elle passe quatre jours par semaine à Paris et deux jours à Nice. Le dernier jour de la semaine, elle fait la fête avec ses amis dans un bus spécial. Lors de ses trajets entre Paris et Nice, elle aime regarder des séries sur Netflix. Chiara ne cherche plus d'appartement. Si elle a besoin d'un endroit où passer la nuit, elle utilise un hôtel mobile autonome. Elle n'a plus besoin de faire des courses car elle fait livrer ce dont elle a besoin à bord du véhicule autonome. Eleonore prend un avion ultra rapide pour rendre visite à Chiara à Nice. Chiara pratique également le sport à bord d'un club de gym autonome.

5. CONCLUSION

Dans la littérature, les scénarios prospectifs traitant de la mobilité urbaine (électrique, autonome ou partagée) fournissent peu d'éléments illustratifs de la vie mobile de futurs voyageurs, considérés au plan individuel. Après avoir présenté une analyse et un regroupement d'un échantillon de futurs scénarios existants, nous avons extrait trois scénarios archétypaux. Ceux-ci sont représentatifs d'une société qui se développe soit dans la continuité (par rapport à nos jours), soit en accélération ou enfin en décélération. Nous avons ensuite créé quatre types de profils de voyageurs. Au cours d'un atelier participatif, douze professionnels de la mobilité ont raconté, par groupe, la vie quotidienne d'un des persona (appartenant à l'un des profils) et les variations vécues par le persona au travers des trois scénarios proposés.

Les histoires qui ont été développées sont des illustrations des effets de développements technologiques sur la vie des gens, compréhensibles par des concepteurs comme par des décideurs. Les effets potentiels sur différents groupes sociaux sont ainsi rendus plus tangibles. Les perspectives de travail auront pour objet l'utilisation de ces histoires par des concepteurs comme stimuli à des démarches d'innovation de produits et services de mobilité.

6. REMERCIEMENTS

Ce travail de recherche a été mené au sein de de la chaire ANTHROPOLIS (<http://chaire-anthropolis.fr>), portée par CentraleSupélec et l'Institut de Recherche Technologique SystemX, et a donc bénéficié d'un financement lié au programme national des Investissements d'Avenir.

7. BIBLIOGRAPHIE

Bertram, D.B. and Berthold, B.F. Was sind Sinus-Milieus®? In: P. M. Thomas, P.M. and D. M. Calmbach, D.M. (Eds.): Jugendliche Lebenswelten, Springer Berlin Heidelberg, pp. 11–35, 2012.

Cooper, A. The inmates are running the asylum. Indianapolis, IA: SAMS/Macmillan, 1999.

Fogg, B.J. A behavior model for persuasive design. Proceedings of the 4th International Conference on Persuasive Technology, Claremont, California, USA — April 26 - 29, 2009.

Mahé A., Moati P. Modes de vie et mobilité, une approche par les aspirations. Rapport de recherche du Forum Vies Mobiles, Paris : Obosco, 2016

Reckwitz, A. "Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing." European Journal of Social Theory 5(2): 243-263, 2002.

Rohr C. , Ecola L., Zmud J., Dunkerley F., Black J. and Baker E. Travel in Britain in 2035: Future scenarios and their implications for technology innovation. Innovate UK. https://www.rand.org/pubs/research_reports/RR1377.html, 2016.

Urry J., What is the future. Cambridge, UK; Malden, MA: Polity Press, 2016.

Vergragt P.J. and Quist J. "Backcasting for sustainability: Introduction to the special issue", Technological Forecasting and Social Change, Volume 78, Issue 5, Pages 747-755, ISSN 0040-1625, 2011.