
ENTRETIENS - CEIHM

Interfaces de communication entre conducteurs

Groupe 9:

- Dorian BLANC
- Vincent FORQUET
- Yann GUIDEZ
- Pauline GANGLOFF (*Ergonome*)
- Manuel PAVONE

Participants

Dorian et Vincent s'occupent d'interviewer les camionneurs, Yann et Manuel les conducteurs citoyens expérimentés.

Matériel

- 1 * Caméra
- 2 * Microphone
- 4 * Blocs note avec liste de question (un par personne)

Déroulement

- Se présenter (qui nous sommes, pourquoi nous sommes là, pourquoi nous avons besoin de poser ces questions).
Demander si la personne est d'accord pour participer à un court entretien avec nous (pour les camionneurs surtout).
- Si la personne est d'accord, présenter le produit et ses principales fonctionnalités avec une phrase d'accroche du type "nous travaillons à concevoir un système visant à améliorer la communication entre les usagers de la route, non pas à des fins récréatives mais afin de réduire les risques d'accidents et d'améliorer la sécurité routière. Ce dispositif vous permettrait par exemple de prévenir un usager de la route qu'il ne respecte pas la distance de sécurité avec vous, ou bien que vous cherchez une place, ou que vous êtes perdus."
Il faudra adapter la présentation du produit aux deux personas, afin de capter leur intérêt et les motiver à répondre de manière cohérente aux questions de l'entretien.
- L'entretien devrait dans l'idéal se dérouler en mode "discussion", de manière pas trop formelle afin que les personnes interrogées se sentent à l'aise et donc avoir moins de biais sur les réponses.

- Demander aux personnes si elles acceptent d'être discrètement filmées ou enregistrées, ne surtout pas insister en cas d'hésitation (le fait de se sentir observé/enregistré peut créer un fort biais selon la personnalité des personnes interrogées).
- Démarrer l'entretien avec les questions dans l'ordre.
- Nous nous chargerons de noter en plus des réponses aux questions les réactions non verbales.

En plus du questionnaire

Il est important de demander si la personne est d'accord pour être filmée, ou être enregistrée vocalement, non pas à des buts de diffamation mais uniquement pour analyser les réponses à posteriori. Cela nous permettrait en effet de vérifier que nous avons bien compris la réponse en fonction de ses geste et comportements (communication non verbale).

Les difficultés

Pour notre projet, nous avons défini un persona pour représenter un "camionneur". Cette personne peut être un routier comme un chauffeur de camionnettes (par exemple, un livreur). En effet ils sont tous les deux des conducteurs de profession même s'ils possèdent des particularités différentes. Le premier conduit des poids lourds, il s'arrête peu souvent, fait de longs trajets et possède une cargaison assez volumineuse. Le second ne doit pas perdre de temps dans ses trajets (généralement un livreur est assez pressé), fait de nombreux arrêts (souvent impromptu et peu prévisibles).

Ces deux profils nous intéressent fortement, ils sont à la fois très liés mais chacun possède ses particularités. Nous choisirons un chauffeur livreur si nous rencontrons des difficultés à interviewer un chauffeur routier.

Réaliser un bon entretien

Il est difficile de trouver LA bonne personne qui est représentative de toute la population. Il est donc important d'interviewer plusieurs personnes pour se faire une idée des réels besoins de la catégorie que nous cherchons à atteindre. On se chargera donc d'interroger 3 personnes au moins pour couvrir la plupart des besoins.

Il est important aussi de ne pas poser trop de question à l'utilisateur final pour éviter qu'il réponde "juste pour répondre": il est donc nécessaire que nos questions soient claires, concises.

Pour favoriser encore plus l'implication de la personne dans le sujet, nous avons prévu d'effectuer un mock-up de l'application avec BalsamiQ. Cette application permet de dérouler un cas d'utilisation simple, sans pour autant mettre en avant le design, ceci dans l'optique d'éviter des distractions.

Questions aux camionneurs (Dorian, Vincent):

En fonction du caractère volontaire de l'interviewer à donner des réponses longues et complètes, nos questions peuvent être plus ou moins spécifiques.

- 1) Vous exercez en tant que conducteur de camion...
 - a) dans quel secteur d'activité ?
 - b) quelles sont vos marchandises transportées (dangereuses ?)

- 2) Quel est votre véhicule principal de travail ?

- 3) Combien de kilomètres parcourez vous par mois / année :
 - a) Sur autoroute ?
 - b) Sur route ?

- 1) Décrivez nous de façon la plus détaillée possible la journée type d'un conducteur professionnel comme vous :
 - a) Quelles sont les évènements quotidiens ?

- 2) Dans cette journée typique, quelles sont pour vous les sources de stress, les situations particulières dans lesquelles notre système pourrait vous apporter de l'aide ?
(à ce stade l'interviewer n'a qu'une idée vague de notre système, il sait simplement qu'il permet de communiquer avec les autres usagers de la route)

- 3) Quels sont les informations que vous souhaiteriez donner aux conducteurs qui vous entourent ?
 - a) Quel est la chose que vous avez très souvent envie de dire à ces conducteurs ?

- 4) Y a-t-il des informations sur les conducteurs qui vous entourent que vous aimeriez connaître (qu'ils pourraient vous transmettre):
 - a) Quand ils attendent derrière vous ?
 - b) Quand ils sont devant votre véhicule ?

- 5) Peut-il être intéressant de communiquer avec les autres conducteurs de camions comme vous via notre système ?
 - a) possédez-vous déjà des systèmes pour parler entre conducteurs de camions ?

- 6) Pensez vous qu'indiquer le type de marchandise transportée (dangereuse ou non) peut aider les conducteurs à mieux conduire (plus prudemment) ?
- 7) Quels sont les modes d'interactions que vous préféreriez ? Sur le tableau de bord, ajouté sur un support comme un gps, un petit dispositif à côté du tableau de bord à portée de main ?
- 8) Considérez vous qu'un dispositif tel que celui-ci serait susceptible de vous déranger durant votre travail/au cours de votre conduite ?
- 9) Quel serait sur votre véhicule l'emplacement le plus adapté à la communication visuelle avec les autres ?
- 10) Pensez vous que la gestion des angles morts des camions est un réel problème et mériterait d'être communiquée aux conducteurs quand ils s'y trouvent ?
- 11) Pensez vous qu'un dispositif tel que celui-ci améliorerait vos conditions de travail et réduirait les risques d'accident ?

Possibilité d'interview des camionneurs :

- sur les aires d'autoroutes à l'heure du repas.
- dans les zones de transporteurs

Questions aux conducteurs citadins expérimentés (Manuel . Yann) :

- 1) Depuis combien de temps conduisez-vous ?
- 2) A quelle fréquence conduisez-vous ?
- 3) Décrivez-nous les conditions dans lesquels vous conduisiez de manière générale (trajet, type de voiture, etc, ...)
- 4) Pensez-vous utile le fait de pouvoir communiquer des informations avec les conducteurs qui vous entourent lors de vos trajets ou bien en recevoir ?
- 5) Si oui, quelles seraient les informations que vous aimeriez pouvoir partager ?
Exemples: feux de routes allumés, feux cassés, ...
- 6) De quelle manière aimeriez-vous pouvoir communiquer ces informations ?
Exemples: messages préenregistrés/messages personnalisés ?, activation vocale/activation manuelle (tactile) ?, messages visuels/messages sonores ? ...
- 7) Utilisez-vous l'application Waze ?
 - a) Si oui, lesquelles de ses fonctionnalités de communication d'informations utilisez-vous ? Exemples: Notifier de la présence de policier, d'embouteillages...
- 8) Aimeriez-vous pouvoir utiliser ces fonctionnalités dans notre application ?