



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Cerema

CLIMAT & TERRITOIRES DE DEMAIN

WEBINAIRE GTFE FERMETURE DE TUNNELS ROUTIERS

Stéphanie BORDEL, Dr. en psychologie sociale
Cheffe du groupe de recherche en Psychologie Appliquée - Cerema

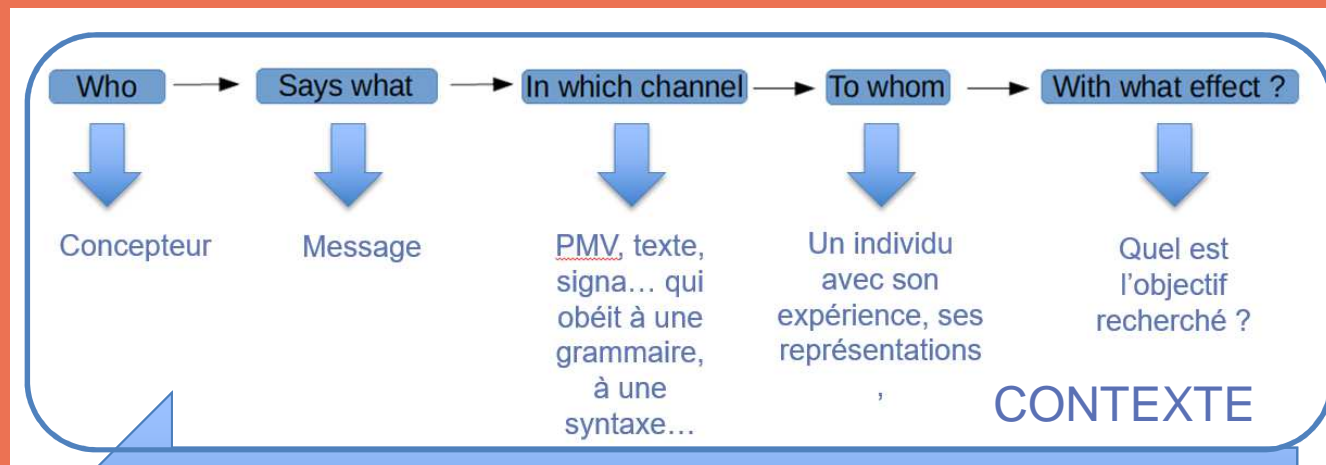
27 mai 2021

Comment faire pour améliorer la perception, la compréhension et le respect des consignes ?

COMMENT FAIRE POUR AMÉLIORER LA PERCEPTION, LA COMPRÉHENSION ET LE RESPECT DES CONSIGNES ?

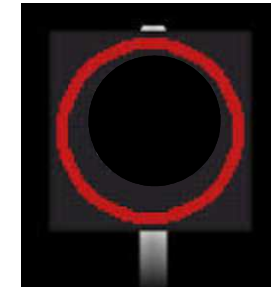
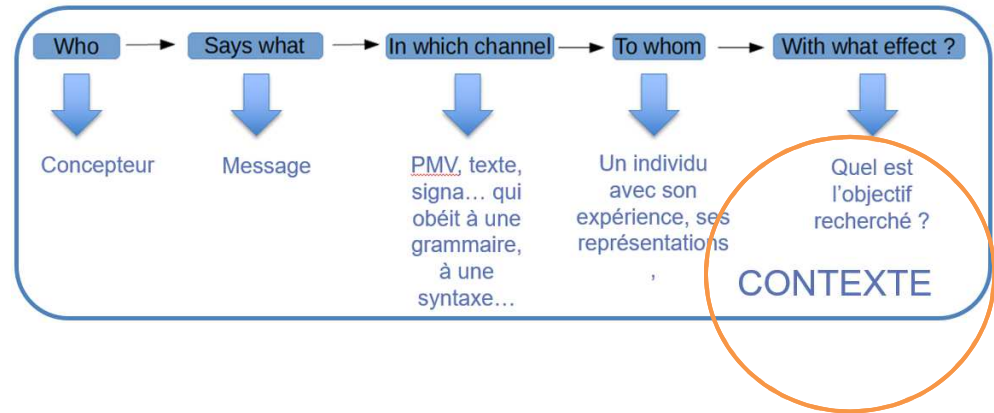
Pour améliorer le respect de la consigne, il faut comprendre pourquoi les gens ne la respectent pas pour proposer des solutions adaptées.

Les consignes, *via* messages texte, signaux... = communication à l'usage des conducteurs. La communication (Modèle de Lasswell, 1948) :



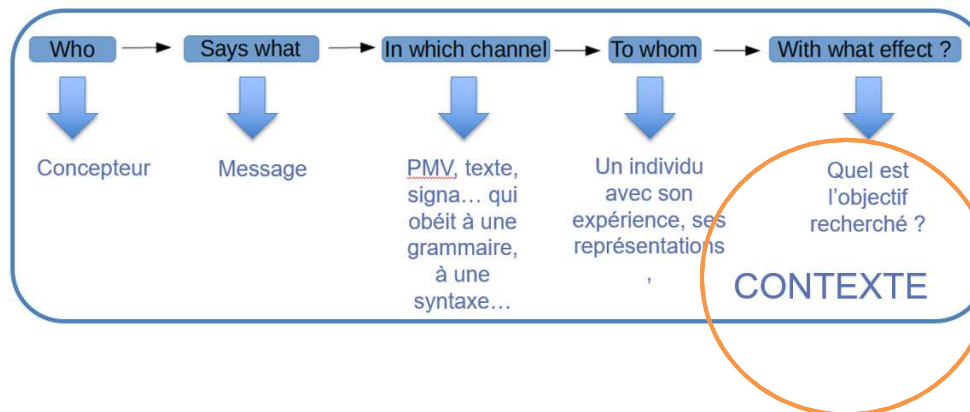
QUELQUES EXEMPLES...

- Le contexte va déterminer la compréhension
- 2X2 voies + PMV qui ressemble à B0 = ??????????????????



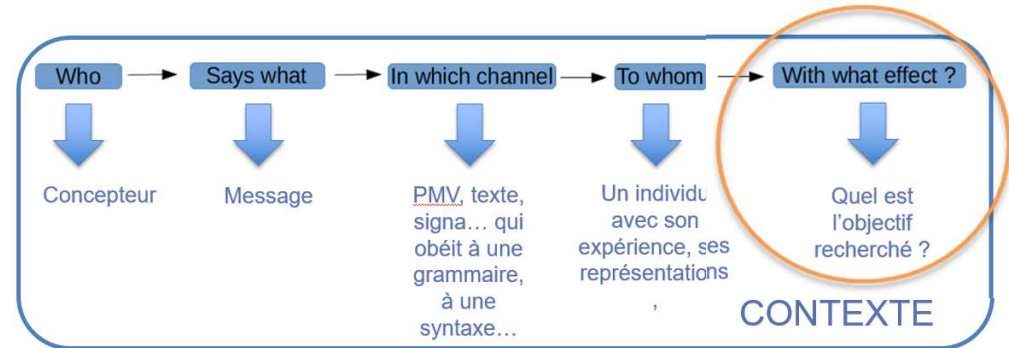
QUELQUES EXEMPLES...

- Le contexte va déterminer la compréhension
- 2X2 voies + PMV qui ressemble à B0 = ??????????????????
- En réalité B14 + A1 (panneau de danger virage)
- Personne ne s'est arrêté
- Interprétation = PMV EN PANNE
Interprétation correcte de la situation
Mais l'interprétation aurait pu être erronée



QUELQUES EXEMPLES...

- Des objectifs différents entre le concepteur et les usagers



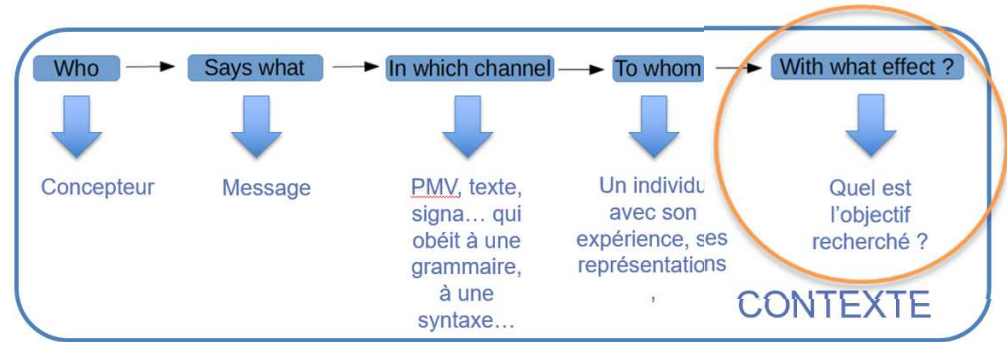
- Le cas de l'affichage temps de parcours à Paris*.
 - « Fausse bonne idée de l'ingénieur » = régler un problème d'exploitation – usager souhaite gagner en temps de parcours
 - Attente de l'utilisateur = confort



QUELQUES EXEMPLES...

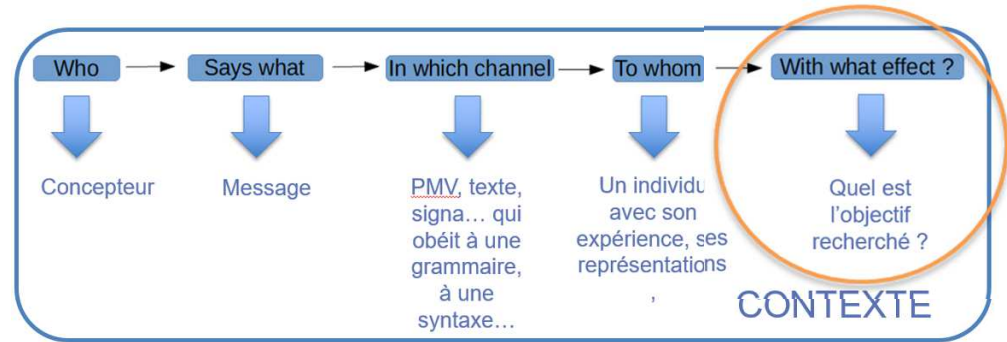
- **Quel objectif recherché ?**
 - Parfois, l'objectif n'est pas clair pour le concepteur (ex : améliorer la sécurité routière)
 - Souvent, l'objectif pour l'utilisateur n'est pas clair non plus

- **Pas d'objectif clair**



QUELQUES EXEMPLES...

- **Quel objectif recherché ?**
 - Parfois, l'objectif n'est pas clair pour le concepteur (ex : améliorer la sécurité routière)
 - Souvent, l'objectif pour l'utilisateur n'est pas clair non plus



- **Pas d'objectif clair**



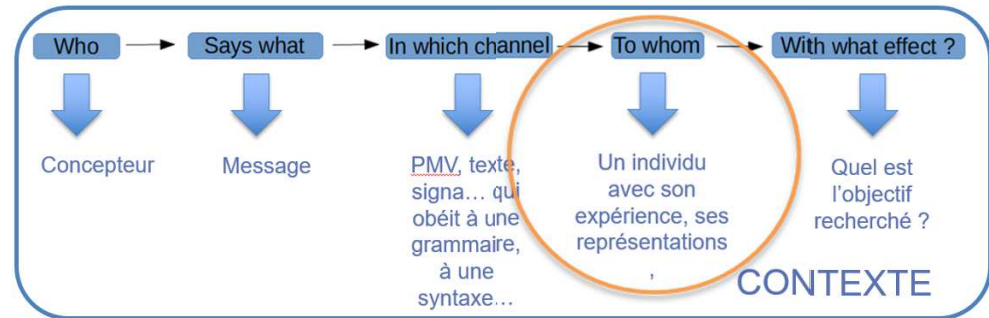
« Laissez le passage libre pour sauver des vies »

- **Un objectif clair et une identification haute de l'action**



QUELQUES EXEMPLES...

- **Des usagers...**
 - ... Avec des représentations et des expériences différentes



Pas d'expérience du R24 -> ré-interprétation du signal



= Clignote comme les feux oranges (jaunes) du tricolore ou feux travaux => « je passe en faisant attention »

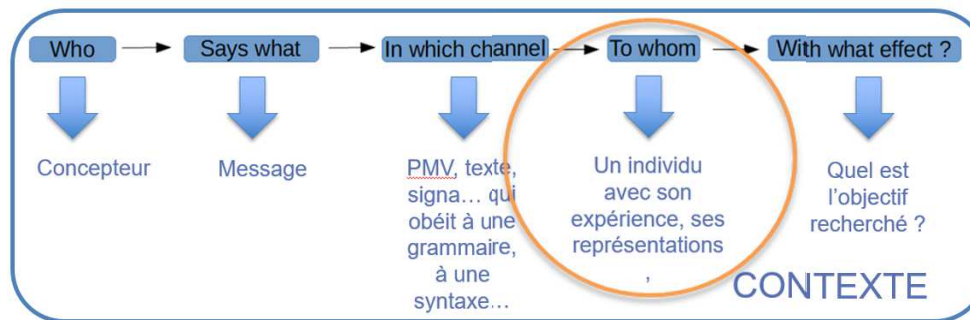


ROUGE CLIGNOTANT
ARRÊT ABSOLU

Nécessité de préciser

QUELQUES EXEMPLES...

- **Des usagers...**
 - ... Avec des représentations et des expériences différentes



Pas d'expérience du R24 -> ré-interprétation du signal



= Clignote comme les feux oranges (jaunes) du tricolore ou feux travaux => « je passe en faisant attention »



ROUGE CLIGNOTANT
ARRÊT ABSOLU

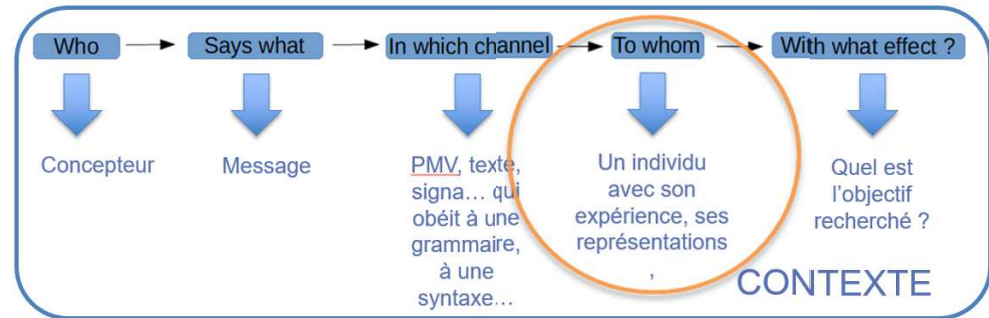
Nécessité de préciser

Autre exemple : croix de Saint-André



QUELQUES EXEMPLES...

- **Des usagers...**
 - ... Avec des représentations et des expériences différentes



Pas d'expérience du R24 -> ré-interprétation du signal



= Clignote comme les feux oranges (jaunes) du tricolore ou feux travaux => « je passe en faisant attention »



ROUGE CLIGNOTANT
ARRÊT ABSOLU

Nécessité de préciser

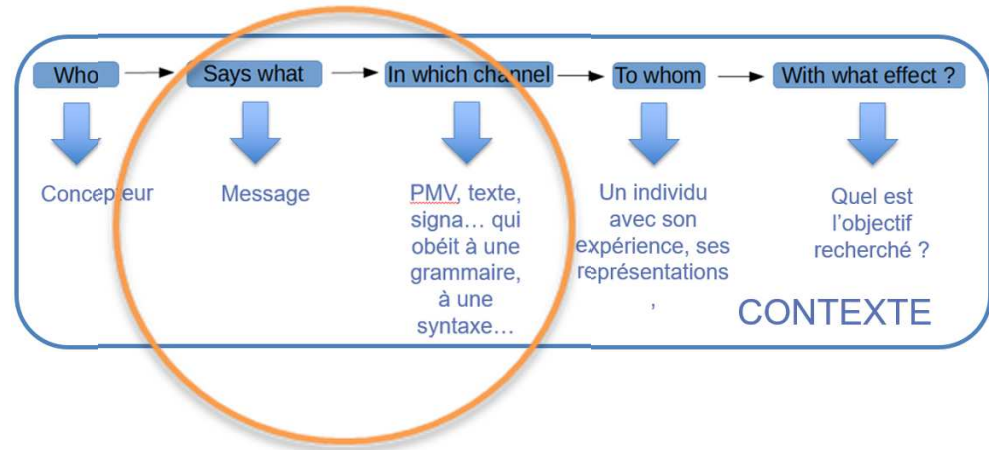
Autre exemple : croix de Saint-André



≈ 50% donnent la bonne signification
= PN SANS barrière
Or pour certains, puisqu'il y a des barrières sur le panneau
= PN AVEC barrières

QUELQUES EXEMPLES...

- Parfois le signal ne respecte pas la grammaire ou la syntaxe du code de la route...

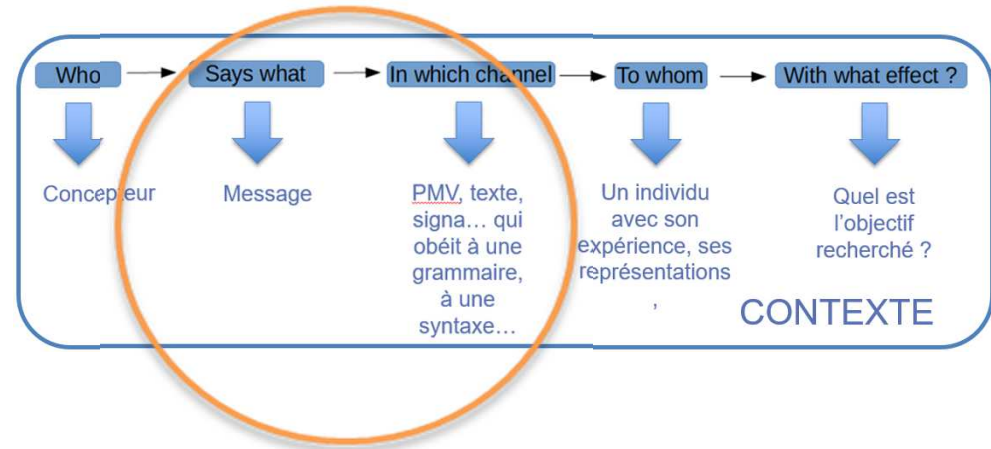


Exemple : le B27a



QUELQUES EXEMPLES...

- Parfois le signal ne respecte pas la grammaire ou la syntaxe du code de la route...



Exemple : le B27a

Extraits IISR :

Les panneaux d'obligation sont à fond bleu, listel et symbole blancs.

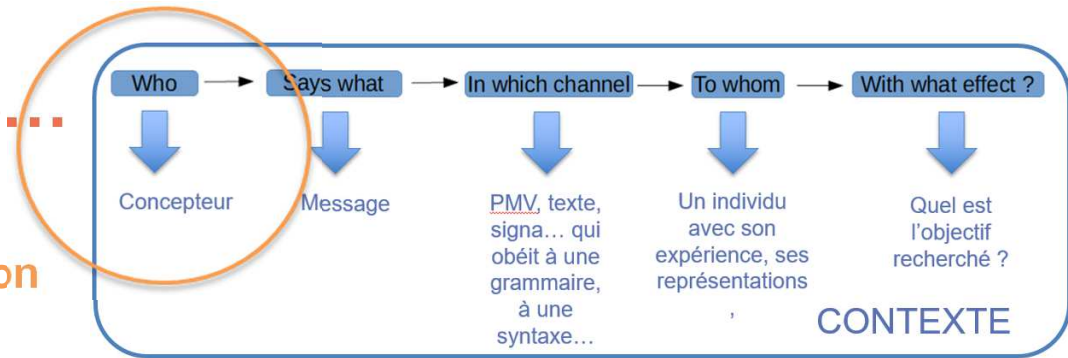


Le panneau B27a est employé pour indiquer que la voie est réservée aux autobus de transports en commun des lignes régulières dûment autorisées par l'autorité compétente.

= > Pas d'obligation !

QUELQUES EXEMPLES...

- **Caractéristiques perçues du concepteur influencent la réception du message**

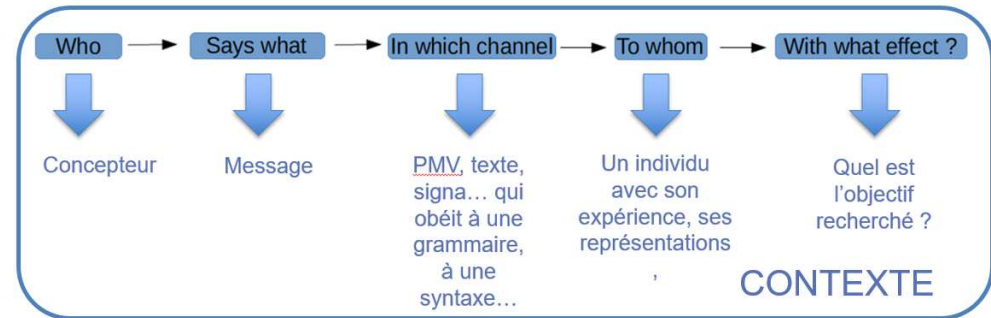


Crédibilité, honnêteté ?

Parfois les usagers ne respectent pas le message parce qu'ils n'y croient pas.

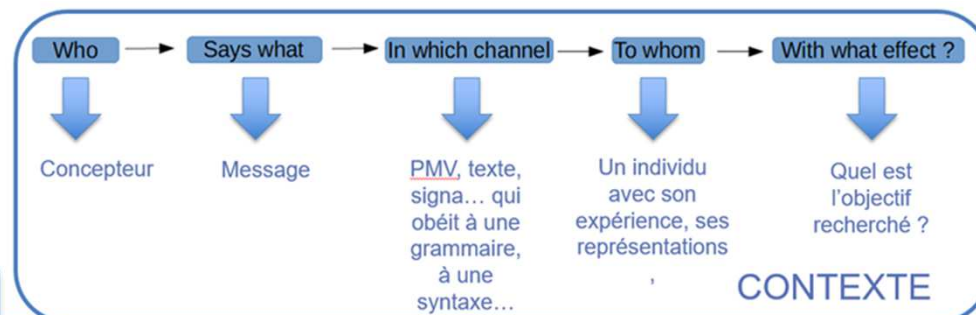


POUR RÉSUMER...



- Les usagers ne sont pas des récepteurs passifs d'un message
- La réception va dépendre
 - du contexte
 - des autres (pression normative)
 - des attentes de l'utilisateur
 - des représentations que l'utilisateur a des objectifs, du fonctionnement du dispositif, etc.
 - de l'expérience de l'utilisateur
 - du message
 - et de la perception de l'émetteur par l'utilisateur

QUELLES SOLUTIONS ?



- Garder le schéma en tête
- La communication est efficace pour changer les attitudes (≠ comportement)
 - Apporter de la connaissance
 - Apporter de la compréhension
- La communication est efficace quand doublé par d'autres moyens
- Exemple de la communication engageante
 - Idée naïve attitude → comportement
 - Théorie de l'engagement et de la dissonance cognitive
 - Comportement → attitude
 - Exemple : opération drapeau blanc en 1988

Merci !

stephanie.bordel@cerema.fr