

Scenarios

réalisé avec le soutien de la chaire HOPE



Projet Pack Ambition Recherche 2018

MOBIPA

Mars 2018 – Mars 2021

Titre du rapport	Rapport sur la prestation de la Cité du Design dans le projet MOBIPA
Responsable scientifique du rapport	Pr Christine VERDIER – UGA/LIG
Rédacteurs	Christine Verdier & Fabrice Forest
Consortium (<i>ordre alpha</i>)	Emmaüs Connect (Nolwenn Houot), Innovacs (Fabrice Forest), LIG (Mario Cortes-Cornax, Agnès Front, Dominique Rieu, Christine Verdier), MI Conseil (François Bernigaud), Mobicoop (Matthieu Jacquot), Pacte (Amélie Artis, Anne-Marie Benoit), Triangle (Audrey Vézian).
Partenaires (<i>ordre alpha</i>)	AURG (Clément Drevetton, Isabelle Reynaud), Chaire HOPE (Régis Largillier, Béatrice Le-Moing, Aude Mingam), Cité du Design (Rose Dusmeny, Marine Fulchiron-Lecoite, Nicolas Roesch, Laure Choquer), WeTechCare (Léa Courtois, Camille Ménart).
Statut	Public
Date de rédaction	04/06/20
Période	Juin 2019 – Mai 2020

Acronyme du projet	MOBIPA
Titre du projet	MOBilité Inclusive pour les Personnes Agées
Coordinateur du projet (laboratoire)	Laboratoire d'Informatique de Grenoble, UGA
Coordinateur du projet	Pr Christine Verdier
Téléphone	04 57 42 15 67
Courriel	christine.verdier@univ-grenoble-alpes.fr
Dates du projet	20/03/2018 - 20/03/2021
Site web du projet	https://mobipa.univ-grenoble-alpes.fr/

Table des matières

1 INTRODUCTION	3
2 MÉTHODE	3
2.1 ATELIER DE CRÉATIVITÉ.....	4
2.2 RÉUNIONS DE TRAVAIL.....	4
3 RÉSULTATS OBTENUS	4
3.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE DE MOBILITÉ.....	4
4 DESCRIPTION DES SCENARIOS.....	7
4.1.1 Vif	7
4.1.2 Vizille.....	8
4.1.3 Lalley.....	10
4.2 SCENARIOS PROPOSÉS LORS DES ATELIERS DE CRÉATIVITÉ.....	11
4.2.1 Scénario 1 (Table Vif) : Le maillon manquant.....	11
4.2.2 Scénario 2 (Table Vizille) : MobileAiné	11
4.2.3 Scénario 3 (Table Lalley) : Aller chez le coiffeur.....	12
4.2.4 Hors-scénario : nouvelles solutions de mobilités.....	13
4.3 SCENARIOS RETENUS.....	13
4.3.1 Scénario 1 : visite médicale de Denis.....	14
4.3.1.1 Description du scenario.....	14
4.3.1.2 Design du scenario.....	14
4.3.2 scenario 2 : rendez-vous d'Emilia chez le coiffeur	19
4.3.2.1 Description du scenario	19
4.3.2.2 Design du scenario.....	21
5 REMERCIEMENTS	25

1 INTRODUCTION

Le projet MOBIPA se propose d'étudier la problématique de l'inclusion numérique des seniors en situation de vulnérabilité dans les zones périurbaines et rurales appliquée aux services de mobilité tels que les plateformes de covoiturage ou sous forme de multi-modalité de transport. Dès qu'un senior est en situation de fragilité physique (n'ose plus conduire, a des difficultés à marcher, etc.), sociale (est isolé) ou encore numérique (a des difficultés à utiliser l'outil numérique, à naviguer sur internet ou encore n'a pas accès à un ordinateur), il se trouve de fait dans la difficulté d'avoir accès à des services en lignes, à se déplacer pour faire des courses ou même se rendre à un rendez-vous médical. Le but du projet Mobipa est donc de permettre à ces personnes en situation de fragilité de pouvoir se déplacer facilement par des solutions de covoiturage ou de multi-modalités de transport dans le but : de rompre leur isolement, leur permettre de se déplacer comme si elles étaient totalement autonomes, donc de continuer à être des citoyens.

Le cadre de MOBIPA s'inscrit dans le covoiturage solidaire et intergénérationnel pour venir en aide au public fragile et pour faire se rencontrer des publics souvent éloignés par l'âge, l'activité ou les relations interpersonnelles. En cela, le projet s'inscrit dans des solutions de mobilité basées sur la création de liens et d'entraide. MOBIPA se positionne donc en parallèle des solutions de mobilité collaborative déjà bien diffusées mais où tous les aspects de solidarité sont abordés sans passage obligé par des outils numériques souvent peu adaptés au public qui n'est pas né et n'a pas utilisé durant sa vie professionnelle l'outil numérique. Il est multicanal, solidaire, flexible, numérique et local.

Le partenariat avec la Cité du Design et de l'AURG financé par la chaire HOPE, a permis de :

- Conceptualiser des services de covoiturage possibles par des ateliers de créativité,
- Construire deux scénarii représentatifs de covoiturage sur des activités de la vie courante,
- Modéliser ces deux scénarii à l'aide de techniques de design.

2 MÉTHODE

La méthode de travail avec la Cité du Design (<https://citedudesign.com/fr/home/>) s'est construite au fur et à mesure de l'évolution des objectifs du projet durant de nombreuses réunions de travail.

Ce travail a été alimentée par la phase d'enquêtes et d'exploration de terrain réalisée par les chercheurs du projet MOBIPA début 2019 auprès des usagers (personnes âgées) et des acteurs des territoires (élus et CCAS) de Vif, Vizille, Grenoble, Saint-Martin d'Hères et Chapareillan. Ce travail a permis notamment, en accord avec HOPE, d'explorer les enjeux de précarité énergétique dans les déplacements des personnes âgées des territoires ruraux et peri-urbain afin d'alimnter la phase de conception de service avec la Cité du Design et AURG.

Les réunions de préparation avec la Cité du Design on permis de mettre en exergue deux axes de travail :

- La préparation, la planification et l'organisation d'un atelier de créativité organisé à Vif le 18 octobre 2019.
- La modélisation du service de covoiturage au travers de deux scénarios.

2.1 ATELIER DE CRÉATIVITÉ

Les ateliers ont réuni plusieurs acteurs du consortium et des terrains durant une journée (orthophoniste, responsable d'Ehpad, médecin généraliste, médecin psychiatre, responsables de CCAS, responsables d'associations, personnes âgées). Trois territoires étaient simulés : Vif, Vizille et Lalley.

Les participants ont été répartis sur trois tables, afin de travailler sur les trois communes sur trois types de déplacements rencontrés par les personnes âgées :

1. social (événement familial, sortie culturelle, visite à un ami, etc.),
2. médical (consultation de suivi chez le médecin, rendez-vous à l'hôpital, soins chez un spécialiste),
3. pratique (courses au supermarché, marché, etc.)

Temps d'atelier 1 — L'objectif de ce premier temps d'atelier a été de constituer une cartographie des scénarios de mobilité des personnes âgées. Ces cartes ont servi à identifier les différents acteurs impliqués dans ces mobilités et les problèmes rencontrés par les personnes âgées.

Temps d'atelier 2 — L'objectif de ce second temps d'atelier a été d'imaginer des services de mobilité collaboratifs nouveaux, qui répondent aux problèmes identifiés lors du premier temps d'atelier. Les participants ont été invités à imaginer des solutions pour améliorer les services de mobilité des personnes âgées en milieu péri-urbain et rural, avec la contrainte d'un service collaboratif et partagé.

Restitution — Les différents scénarios produits au cours de l'atelier ont été présentés par chacun des groupes et placés sur une "courbe de complexité", permettant de juger de la faisabilité et de la probabilité de mise en œuvre du service. Une fois le scénario situé par le groupe, son positionnement est mis en discussion avec le reste des groupes.

2.2 RÉUNIONS DE TRAVAIL

A partir de l'atelier de créativité, des séances de travail ont permis :

- d'affiner les scénarios retenus,
- de décider du choix des éléments de modélisation, de l'adéquation entre la perception attendue et la perception réelle des propositions effectuées,
- de considérer les éléments importants des éléments secondaires.

3 RÉSULTATS OBTENUS

Deux grands résultats ont été obtenus :

- la description générale du service de mobilité et son design,
- la description de deux scénarii et leur design.

3.1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE DE MOBILITÉ

Le service de mobilité MOBIPA est une plateforme de mise en relation et tiers de confiance entre personnes âgées et conducteurs pour des mobilités solidaires reposant en grande partie sur le lien intergénérationnel personnes âgées / jeunes actifs ou jeunes conducteurs :

Ce positionnement permet d'adresser les enjeux sociétaux :

1. la fragilisation et l'isolement des séniors

2. la précarité énergétique des jeunes actifs ruraux et périurbains dans leurs déplacements.

MOBIPA s'adresse aux personnes âgées (et leurs aidants) recherchant des solutions de déplacement et aux actifs pendulaires, jeunes conducteurs ou apprentis conducteurs proposant de les conduire.

MOBIPA vise à répondre à quatre scénarios types de besoin de mobilité par des solutions solidaires :

- les flux pendulaires
- le co-voiturage inversé (véhicule fourni par PA)
- auto-école solidaire
- conduite accompagnée par les séniors

La plateforme MOBIPA propose pour cela des fonctionnalités facilitatrices numériques et/ou humaines.

Le service type de mobilité MOBIPA se déroule en 8 étapes :

- Etape 0 : Découverte de la plateforme Mobipa de covoiturage — A ce niveau, les personnes âgées et/ou les acteurs intermédiaires (tiers de confiance : CCAS, mairie, aidants) s'approprient l'utilisation de la plateforme numérique ;
- Etape 1 : Accès à la plateforme — La personne âgée ou le tiers de confiance recherche des conducteurs susceptibles de correspondre au besoin de trajet. La plateforme intègre un modèle multi-agent susceptible de faire du « matching » automatique entre les contraintes des personnes âgées et des conducteurs et de produire une liste de candidats potentiels.
- Etape 2 : Mise en relation — La sélection du conducteur se fait de manière semi-automatique (par la plateforme et la personne âgée et/ou le tiers de confiance).
- Etape 3 : Prise en charge — Le conducteur est prévenu et se rend chez la personne âgée à la date et l'heure convenues.
- Etape 4 : Trajet aller — La personne âgée est véhiculée par le conducteur jusqu'au lieu de rendez-vous.
- Etape 5 : Arrivée — Le conducteur accompagne à pied la personne âgée jusqu'à la porte du lieu de rendez-vous.
- Etape 6 : Trajet retour — Le trajet retour est effectué par le même conducteur ou par un conducteur différent que la personne sollicite via son smartphone, le téléphone (médiation) de son lieu de son rendez-vous ou encore des bornes interactives placées à proximité de son lieu de rendez-vous.
- Etape 7 : Retour au domicile — Le conducteur accompagne à pied la personne âgée jusqu'à la porte de son domicile.
- Etape 8 : Evaluation du service — La personne âgée fait une évaluation via l'application ou son téléphone du service. L'évaluation du service prend alors la forme de collecte de points donnant accès à des biens ou services dans les entreprises de commerce locales.

La représentation de ce processus global de covoiturage est mentionnée dans la Figure 1 ci-après.



Figure 1: Vue globale du service de covoiturage

Source : Copyright 2020 Rose Dusmeny, Cité du Design

La question de la précarité énergétique n'est pas centrale dans la solution proposée par la plateforme MOBIPA mais elle est abordée latéralement. Il s'agit d'un résultat qui peut s'expliquer de plusieurs manières complémentaires :

- en premier lieu il s'agit d'un résultat 1/des enquêtes de terrain (qualitatives) en amont du travail avec la Cité du Design et AURG (qui ont eu lieu au moment où cette collaboration se mettait en place) puis 2/de l'atelier de créativité réalisé Vif. La précarité énergétique a été étudiée en amont comme une hypothèse explicative des difficultés rencontrées par les personnes âgées pour se déplacer. Cependant, les enquêtes de terrain, puis l'atelier de créativité, ont démontré qu'il ne s'agissait pas pour les usagers, CCAS et élus, d'une préoccupation ou d'une difficulté centrale ressentie dans la mobilité des publics visés par MOBIPA. La précarité énergétique n'est pas un motif reconnu de non-déplacement pour les personnes âgées. L'expertise de l'AURG a confirmé que ce résultat entrainait en cohérence avec l'état de l'art sur la question des mobilités des personnes âgées en lien avec la précarité énergétique.
- Cela ne signifie pas pour autant que la précarité énergétique n'existe pas pour les personnes âgées en milieu rural et qu'elles ne la subissent pas, y compris dans leurs déplacements, et parfois sous d'autres formes moins directes. La précarité énergétique est une problématique systémique, qui se dissout dans la vie quotidienne des habitants des territoires : elle se manifeste parfois pour ceux qui la subissent sous des formes indirectes

qui rendent cette problématique presque invisible pour les acteurs eux-mêmes. La précarité énergétique n'est donc pas un motif reconnu de non déplacement pour eux, elle est rarement une représentation explicite même si elle est subie. L'exemple type apparu dans le travail de terrain réalisé par le projet MOBIPA est la problématique de précarité énergétique des jeunes actifs en matière de mobilité signalée par les élus et les CCAS. La présence de cette population jeune et active est indispensable aux territoires ruraux et périurbains non seulement pour des raisons démographiques ou de sociabilités mais aussi pour la vitalité économique et socioculturelle des centres bourgs (notamment des petits commerces et services de proximité). La disparition ou l'éloignement de ces derniers sont des facteurs de fragilisation des aînés en termes de mobilité car ils se voient alors contraints à des mobilités plus distantes et donc difficiles et coûteuses. Soutenir les jeunes actifs, souvent contraints de travailler dans les métropoles, pour qu'ils maintiennent leur résidence sur ces territoires est donc crucial malgré l'aggravation de la facture énergétique de leurs déplacements pendulaires. C'est ce ressort intergénérationnel qui a réintroduit la question de la précarité énergétique dans le projet MOBIPA.

- La problématique de précarité énergétique étant complexe et systémique, le service imaginé avec les usagers et les acteurs des territoires par le projet MOBIPA ne prétend donc pas apporter la solution intégrée pour lutter contre la précarité énergétique en matière de mobilité. Il s'agit d'une solution de mobilité solidaire pour les personnes âgées qui prend en compte la question de la précarité énergétique pour les habitants qui la subissent le plus frontalement dans leurs déplacements en milieu rural : les actifs éloignés de leur lieu de travail. Sur cette question systémique, le positionnement de MOBIPA ne peut être qu'un élément de la réponse systémique à apporter à tous les niveaux des services déployés à l'échelle du territoire.

4 DESCRIPTION DES SCENARII

4.1.1 VIF

La commune de Vif [Artis & Robles, 2019] est située au pied du massif du Vercors, elle fait partie de la métropole grenobloise et se situe à une demi-heure de voiture de son cœur. Commune de plus de 8 000 habitants en 2016 selon l'INSEE, Vif est une « centralité périurbaine », autrement dit une commune motrice dans l'organisation du territoire de la métropole. Elle dispose de nombreuses caractéristiques (service, bassin d'emploi, réseaux de transports) permettant de lui donner un « poids » important dans le réseau de commune de la métropole. Les personnes âgées représentent environ 30% de la population totale, et concernant leurs pratiques territoriales, on peut observer un phénomène paradoxal. En effet, si ces dernières se rendent quotidiennement au CCAS pour rencontrer des personnes, jouer, discuter, ou usent des services de la commune (poste, supermarché, pharmacie,...), les déplacements vers Grenoble pour des rendez-vous médicaux paraissent inévitables. L'enjeu des mobilités des personnes âgées intervient à cet instant. Commune éparsée structurée en hameau, Vif ne dispose d'une seule ligne de bus fonctionnelle. Les trajets pour se rendre à Grenoble sont alors une source de stress et de complications pour les individus du 3ème âge.

La restitution de l'atelier de Vif est présentée dans la Figure 2.

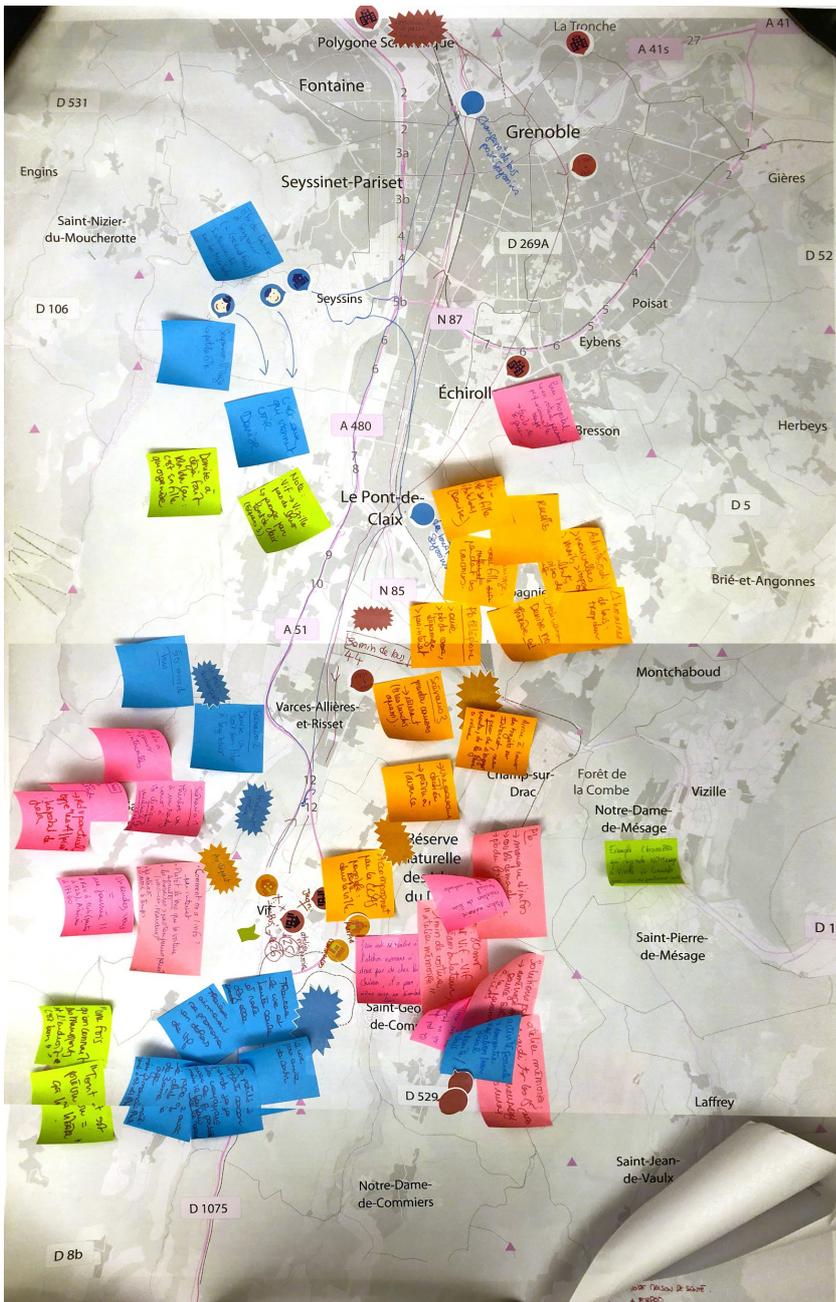


Figure 2: Atelier de Vif

Source : Copyright 2020 Rose Dusmeny, Cité du Design

4.1.2 VIZILLE

La commune de Vizille [Artis & Robles, 2019], située au sud de la métropole grenobloise, est aux portes du plateau de la Matheysine. A une demi-heure du cœur de la métropole, Vizille est une ville de passage des déplacements pendulaires connaissant ainsi un enjeu fort sur l'usage de la voiture individuelle, notamment sur les voies congestionnées. Avec plus de 7 400 habitants, dont 30 à 40% de séniors, selon l'INSEE, Vizille est aussi une centralité périurbaine. En disposant de nombreux services pour sa population et notamment les séniors (laboratoire de santé, CCAS, club des séniors, supermarché,...), Vizille est une commune structurante de la métropole grenobloise. La restitution de l'atelier de Vizille est présentée dans la Figure 3.



Figure 3: Atelier de Vizille

Source : Copyright 2020 Rose Dusmeny, Cité du Design

4.1.3 LALLEY

Lalley est un petit village de 200 habitants de la communauté de communes du Trièves. La commune est entourée de montagnes (notamment le Mont Aiguille). Elle fait partie des communes situées non loin du Vercors. La restitution de l'atelier de Vizille est présentée dans la Figure 4.

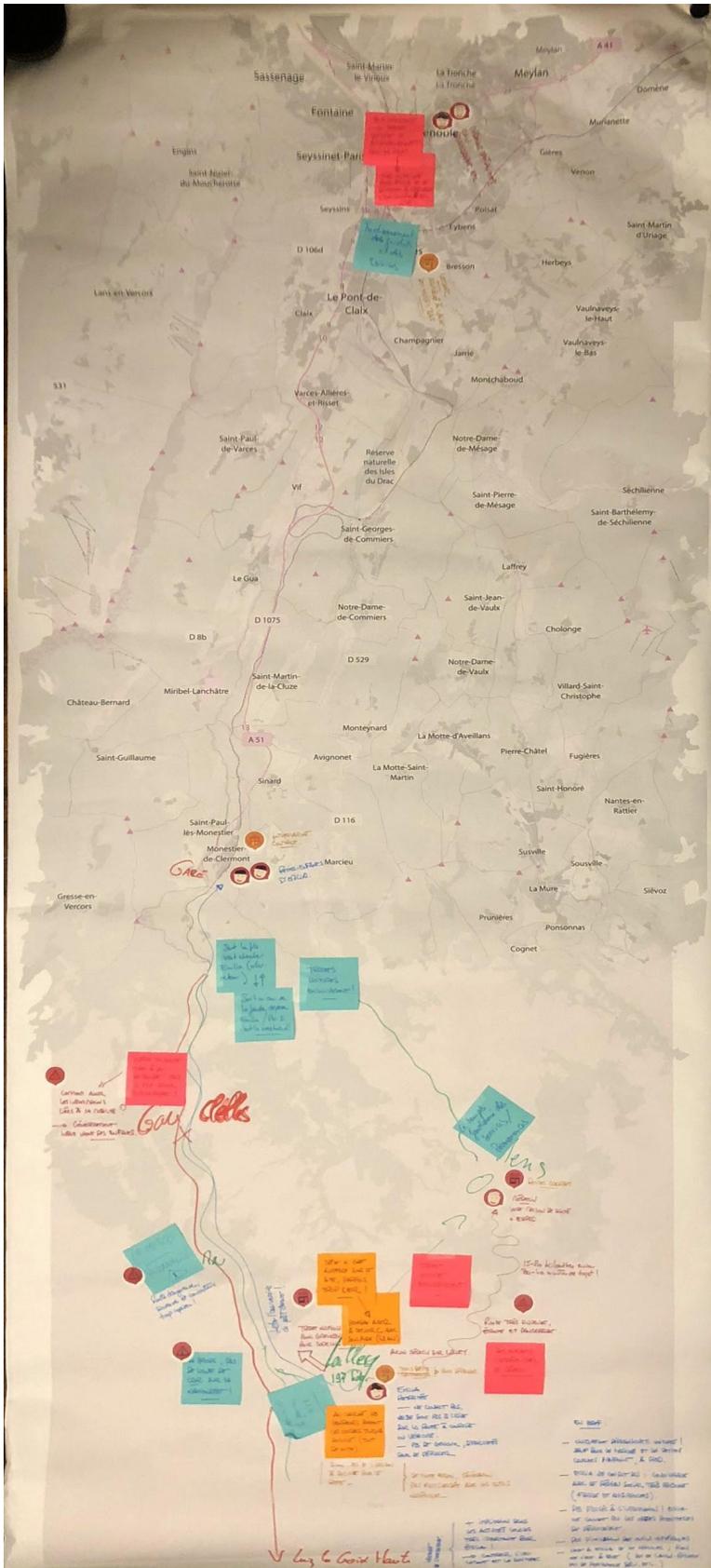


Figure 4: Atelier de Lalley

4.2 SCENARIOS PROPOSÉS LORS DES ATELIERS DE CRÉATIVITÉ

A l'issue du premier temps de cartographie, chaque table a imaginé un ou des scénarios idéal(aux) répondant aux problématiques identifiées précédemment.

4.2.1 SCÉNARIO 1 (TABLE VIF) : LE MAILLON MANQUANT

Un service qui fait se rencontrer l'offre et la demande.

Ce service permet aux personnes âgées de se déplacer à plusieurs en centralisant leurs besoins et leurs emplois du temps et en leur proposant de mutualiser leurs déplacements.

Déroulement :

- La personne âgée contacte la centrale téléphonique du service pour transmettre sa demande (type, date, horaire du déplacement) et ses besoins (aller-retour, mobilité réduite, accompagnement, etc.). Elle précise le canal par lequel elle souhaite être recontactée (sms, appel, mail, etc.)
- Le conseiller rappelle la personne âgée pour lui indiquer les options qu'elle a trouvées pour son déplacement et convenir de rendez-vous.
- Le jour même, le déplacement a lieu avec d'autres personnes âgées qui avaient une demande similaire. Quel que soit le moyen de transport (co-voiturage, véhicule privé, bus, navette, prêt de voiture), l'accent est mis sur l'accompagnement et le collectif.
- Possibilité de développer par la suite un réseau d'entraide et de partage plus large que simplement le partage de déplacements (connaissance, activités, etc.)

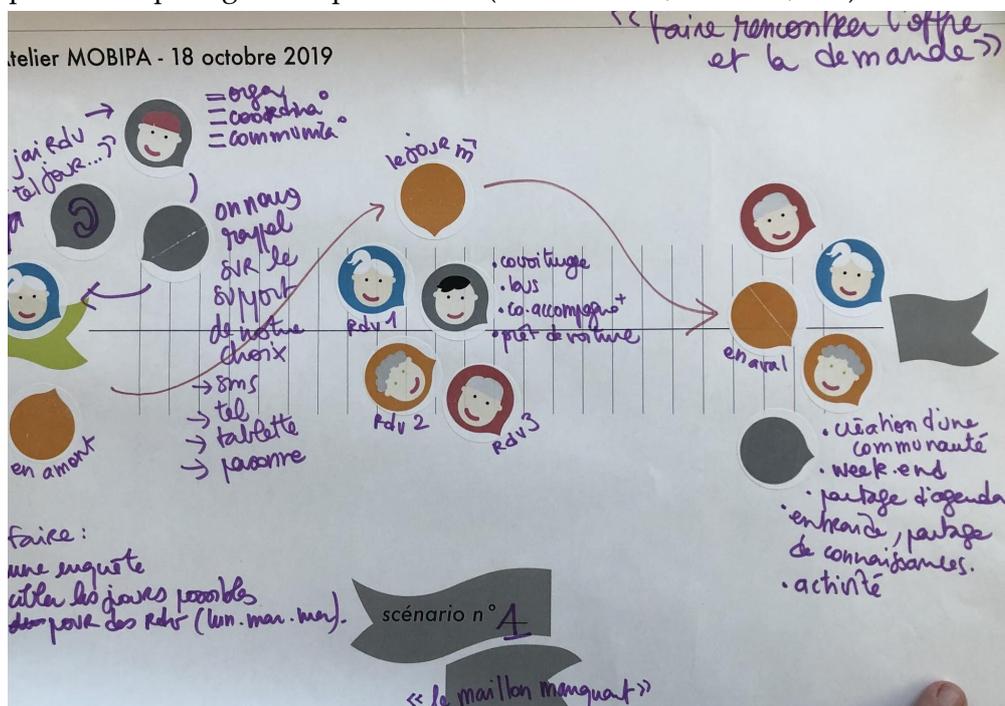


Figure 5: Scenario 1 - Groupe Vif

4.2.2 SCÉNARIO 2 (TABLE VIZILLE) : MOBILEAINÉ

Un service pour les aînés.

Cette plateforme met en relation une personne âgée et un chauffeur par l'intermédiaire d'un tiers de confiance (CCAS, Aidants, Mairie, etc.). Il permet à la personne âgée de faire un trajet porte-à-porte avec ou sans étapes, aller-retour ou aller simple.

Déroulement :

- La personne âgée prend contact avec la personne de confiance de son choix (CCAS, Mairie, Famille, etc..) qui active le service en se connectant à la plateforme (web, mobile, centre d'appel). L'usager de la plateforme est l'aidant.
- Cette personne évalue le besoin de la personne âgée (destination, type de trajet, durée et nombre d'étapes, autonomie de la personne âgée, localisation de la personne âgée, services à destination, aller-retour, parcours sur le lieu de destination, etc.)
- Un chauffeur certifié par le service (système d'évaluation) est mis en relation suivant le besoin identifié avec la personne de confiance, un rendez-vous est convenu.
- La personne de confiance prévient la personne âgée du rendez-vous et lui transmet le numéro de téléphone du chauffeur.
- Le jour du rendez-vous le chauffeur vient chercher la personne âgée chez elle et opère le trajet porte-à-porte.

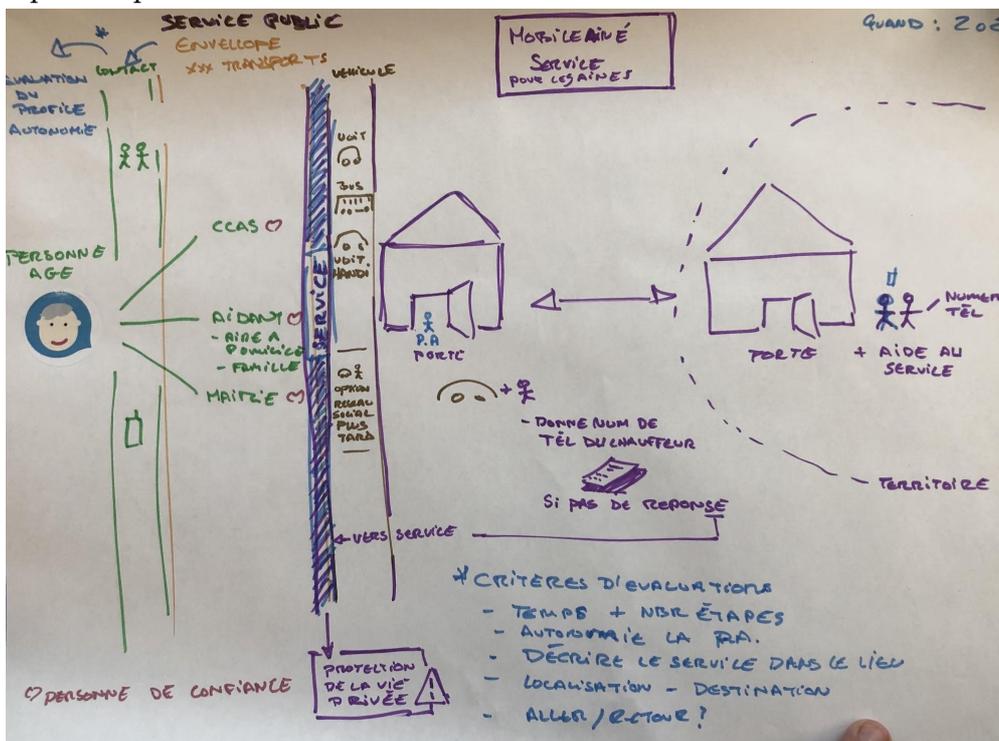


Figure 6: Scenario 2 - groupe Vizille

4.2.3 SCÉNARIO 3 (TABLE LALLEY) : ALLER CHEZ LE COIFFEUR

Un service simple et accessible pour se déplacer spontanément au quotidien.

Ce service téléphonique permet à une personne âgée de programmer un déplacement sur une petite/moyenne distance. Il se base sur la mise en contact avec une "vraie personne", et répond rapidement pour assurer la spontanéité du service.

Déroulement :

- Emilia souhaite aller chez le coiffeur à 10h. Elle prend contact avec le service par l'intermédiaire d'un conseiller (une «vraie personne») à 9h.
- Elle est rappelée dix minutes plus tard pour convenir du rendez-vous.
- Un chauffeur ou un taxi passe la prendre en bas de chez elle à 9h20.
- Elle est chez le coiffeur à 10h.

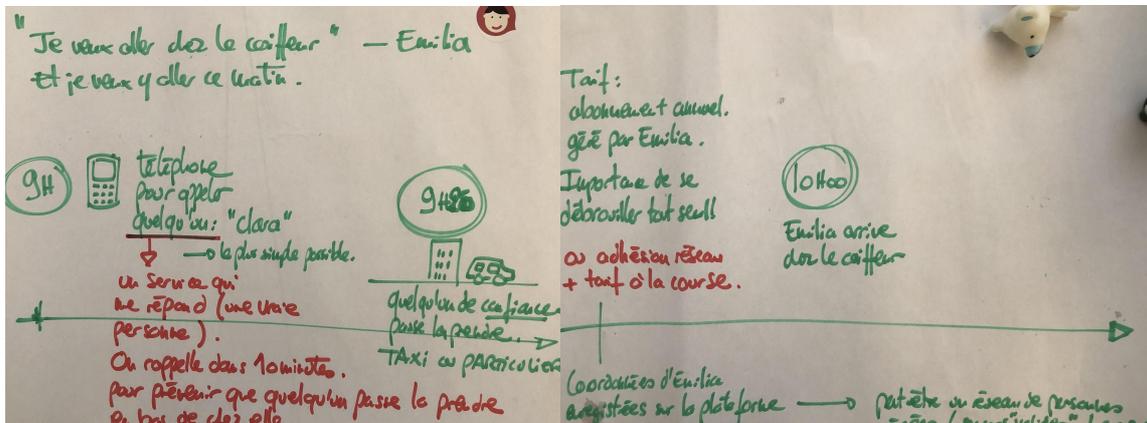


Figure 7: Scenario 3 - groupe Lalley

4.2.4 HORS-SCÉNARIO : NOUVELLES SOLUTIONS DE MOBILITÉS

D'autres possibilités ont émané de ces ateliers de créativité. Elles sont succinctement présentées ci-après.

- Conduite accompagnée seniors : il s'agit de permettre à des jeunes proches géographiquement de la personne âgée de réaliser leur conduite accompagnée avec cette dernière, en échange de l'aider dans ses déplacements. Si la personne âgée a encore un véhicule et une assurance adaptée, le véhicule peut permettre à des jeunes qui n'ont pas accès à un véhicule facilement de faire quand-même de la conduite accompagnée.
- Auto-école intergénérationnelle et solidaire : adapter les trajets des auto-écoles pour permettre aux personnes âgées de faire des petits déplacements.
- Co-voiturage inversé : utiliser les véhicules des personnes âgées pour du co-voiturage. Les actifs sans véhicules peuvent utiliser le véhicule d'une personne âgée qui ne conduit plus ou peu et, en échange, lui permette de se déplacer ponctuellement.
- Flux pendulaire des actifs : se calquer sur les déplacements journaliers des actifs de la commune pour permettre aux personnes âgées de se déplacer avec elles.

4.3 SCENARIOS RETENUS

Suite aux différents ateliers, il a été convenu de réaliser une synthèse en deux scénarii prioritaires qui recensent l'ensemble des problèmes, contraintes, idées soulevés durant cette séance de créativité. Le premier scénario présente l'histoire de Denis qui doit se rendre à un rendez-vous médical et le second scénario représente l'histoire d'Emilia qui souhaite se rendre chez le coiffeur.

4.3.1 SCÉNARIO 1 : VISITE MÉDICALE DE DENIS

4.3.1.1 Description du scenario

Scenario 1 : visite médicale de Denis		
<p>Description : Denis habite la commune de Vif. Il doit se rendre dans un mois au CHU de Grenoble pour une visite médicale chez le cardiologue. Il n'est pas en ALD pour cette pathologie et son trajet n'est pas pris en charge par l'assurance-maladie (pas de VSL possible). En temps normal, c'est son fils qui habite Seyssins qui le conduit mais, ce jour-là, il n'est pas disponible. Le trajet en voiture dure 30 minutes et celui en transport en commune 1h20. Cependant, ce sont surtout les changements qui inquiètent Denis car il marche avec une canne.</p>		
Avant	Etape 0	Ne sachant pas comment se rendre à son rendez-vous à l'hôpital le mois prochain, Denis appelle le CCAS de Vif pour leur demander conseil. L'assistante sociale lui parle de la plateforme Mobipa. Denis n'en a jamais entendu parler mais il est intéressé. Par contre, il n'a ni tablette, ni ordinateur, ni smartphone. L'assistante sociale le rassure, il n'a besoin que de son téléphone et elle lui fournit le numéro à contacter.
	Etape 1	Denis appelle le numéro qui lui a été transmis, un opérateur prend son appel et enregistre sa demande (jour, heure et lieu du rendez-vous). L'opérateur enregistre également le nom, le prénom et le numéro de téléphone de Denis et lui indique qu'il sera rappelé dans la journée. L'opérateur indique le besoin de Denis dans la plateforme, il voit qu'Olivia a indiqué dans son profil, faire un trajet aller-retour Vif / La Tronche tous les jeudis.
	Etape 2	Deux conducteurs sont disponibles pour assurer le trajet de Denis : Olivia à l'aller et Gaétan au retour. Chacun reçoit une notification de l'application leur demandant s'ils seraient disponibles le jeudi 23 janvier pour assurer le trajet de Denis. Ils confirment. L'opérateur rappelle Denis plus tard dans l'après-midi et lui indique qu'Olivia et Gaétan pourront l'accompagner à l'hôpital ce jour-là. Il lui donne les numéros de téléphone des personnes à contacter.
Pendant	Etape 3	Le 23 janvier à 8h30, Olivia passe prendre Denis à son domicile.
	Etape 4	Le trajet a lieu jusqu'au CHU.
	Etape 5	Olivia se gare et aide Denis à aller jusqu'au service de cardiologie.
	Etape 6	Gaétan se gare au CHU et Denis sort de son rendez-vous. Ils rentrent tous les deux à Vif.
	Etape 7	Gaétan dépose Denis devant son domicile.
Après	Etape 8	Gaétan indique à l'opérateur que le trajet a eu lieu et lui laisse un commentaire.

4.3.1.2 Design du scenario

Toutes les figures 12 à 31 proviennent de : Copyright 2020 Rose Dusmeny, Cité du Design.

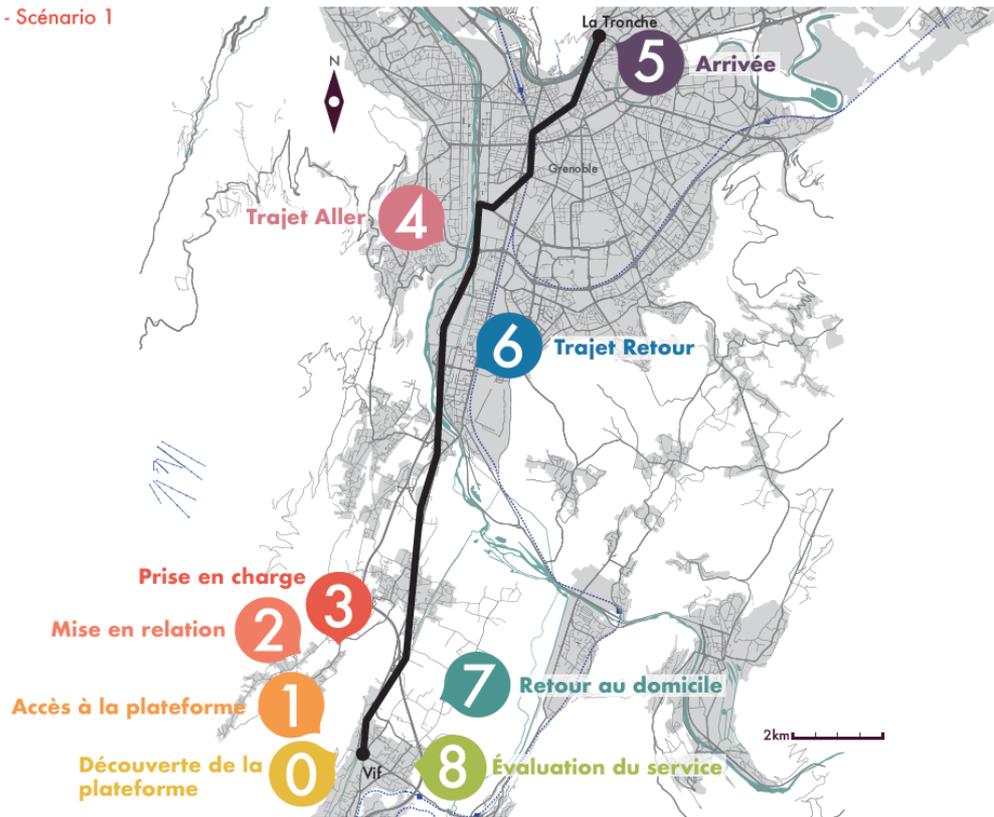


Figure 8: Vue générale - Sc 1

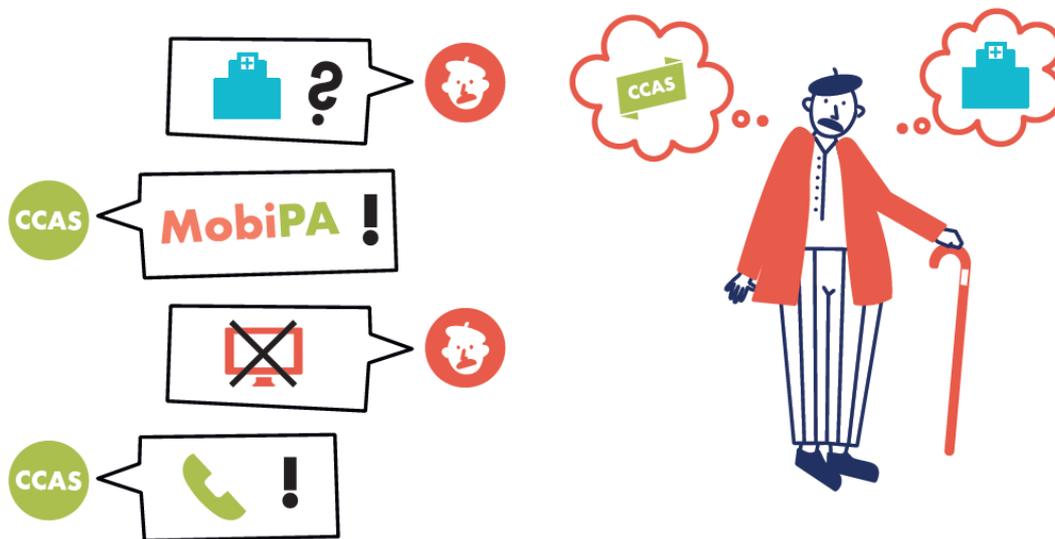


Figure 9: Etape 0 - Sc1 - Découverte de la plateforme

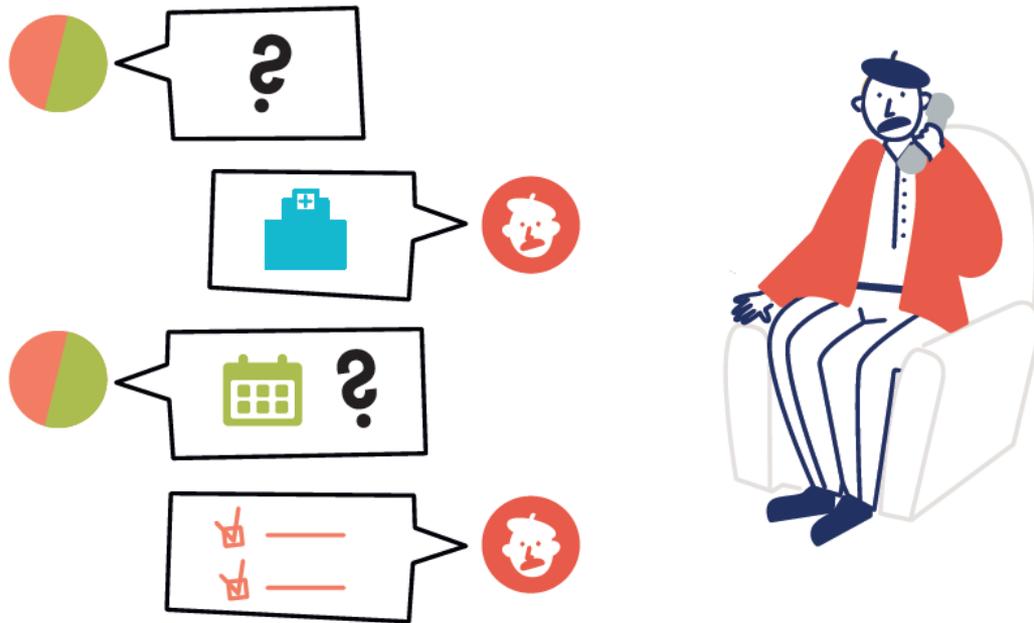


Figure 10: Etape 1 - Sc1 : Accès à la plateforme

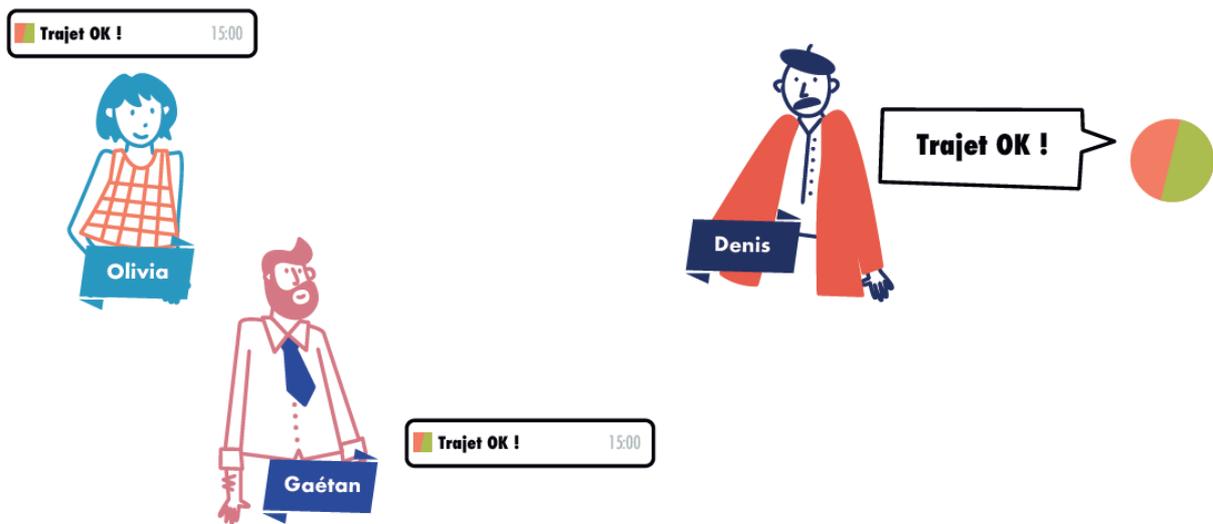


Figure 11: Etape 2 - Sc1 : Mise en relation



Figure 12: Etape 3 - Sc1 : Prise en charge

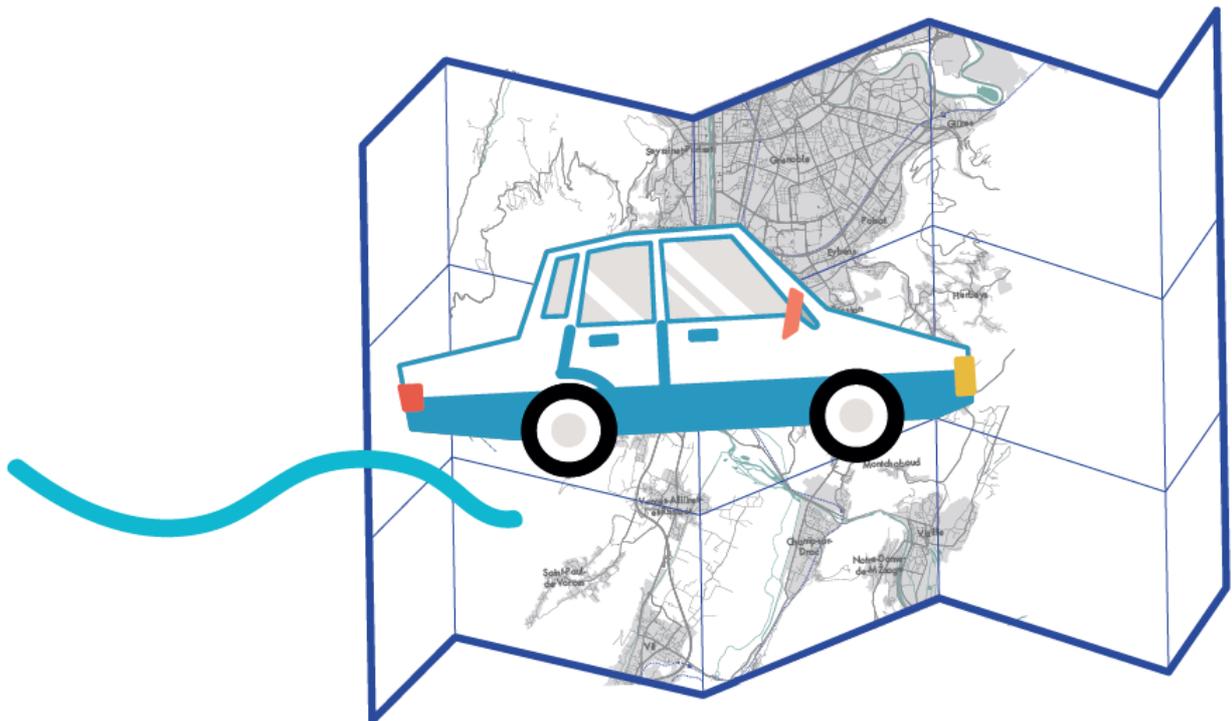


Figure 13: Etape 4 - Sc1 : Trajet aller



Figure 14: Etape 5 - Sc1 : Arrivée



Figure 15: Etape 6 - Sc1 : Trajet retour

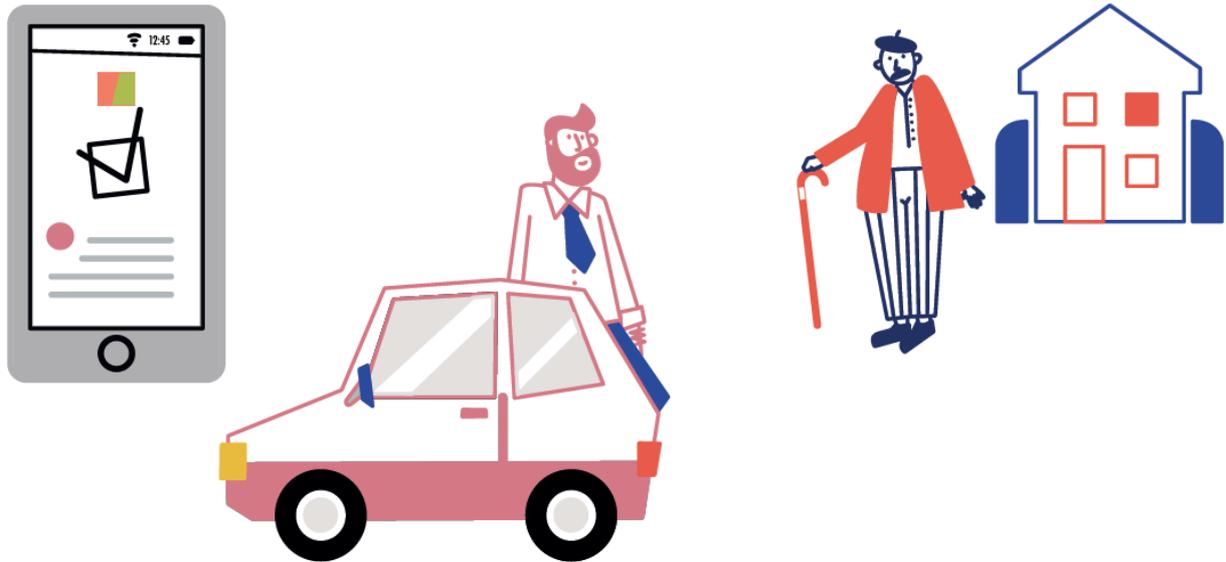


Figure 16: Etape 7 - Sc 1 : Retour au domicile

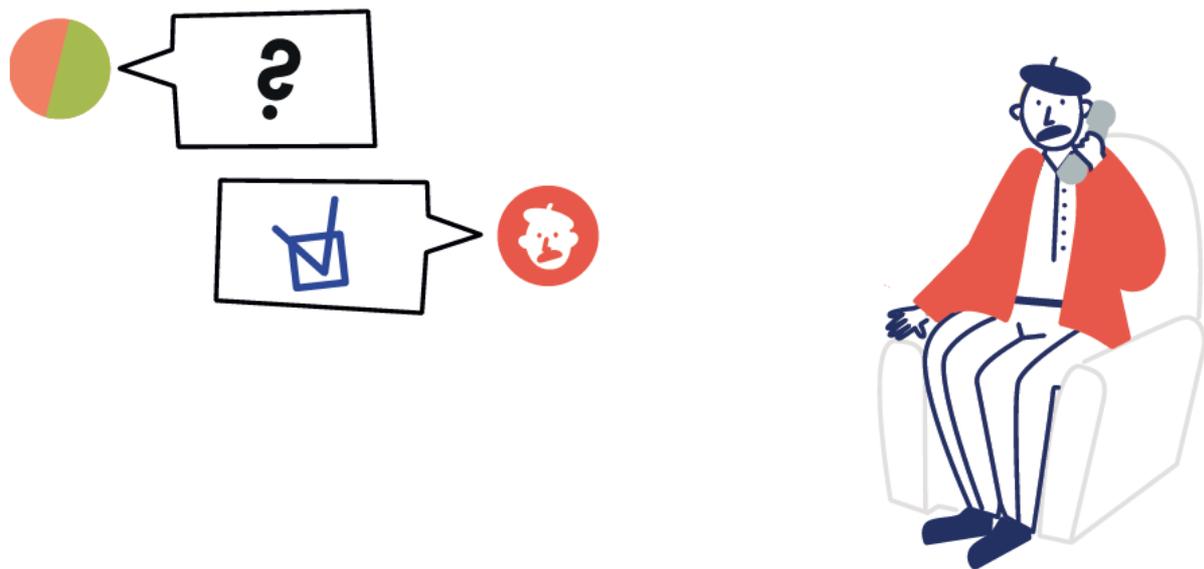


Figure 17: Etape 8 - Sc1 : Evaluation du service

4.3.2 SCENARIO 2 : RENDEZ-VOUS D'EMILIA CHEZ LE COIFFEUR

4.3.2.1 Description du scenario

Scenario 2 : Rendez-vous d'Emilia chez le coiffeur		
Description : Emilia habite la commune de Vizille. Elle souhaite se rendre chez le coiffeur à 10h30, dans la commune de Champs-sur-Drac. Le trajet d'une dizaine de minutes en voiture prend 30 minutes en bus et 1h20 à pied.		
Avant	Etape 0	Emilia est une habituée de la plateforme Mobipa qu'elle utilise régulièrement depuis un an (1 à 2 fois par semaine). Elle y accède via l'application installée sur sa tablette lors d'un atelier organisé par le

		CCAS de Vizille. Depuis quelques temps, elle a commencé à proposer, via l'application, du soutien scolaire en mathématiques, matière qu'elle a enseignée pendant plus de 30 ans.
	Etape 1	A 8h30, elle se connecte sur l'application Mobipa. Elle indique l'adresse et le lieu de rendez-vous puis confirme son choix. Par défaut, l'adresse de départ est forcément l'adresse de son domicile qu'elle a renseignée la première fois. Emilia voudrait aller au marché ensuite et ne sait pas à quelle heure elle souhaite rentrer, elle ne choisit donc qu'un trajet aller. La plateforme cherche des possibilités de trajet dans sa base de données. L'auto-école Centr'Auto Formation de Vizille a justement des heures de conduite programmées entre 9h et 11h ce jour-là.
	Etape 2	A 8h45, Émilie reçoit une notification sur son iPad lui indiquant que la voiture de l'auto-école Centr'Auto Formation conduite par Zoé, accompagnée de Rachid, sera devant son domicile à 10h. L'auto-école reçoit également une notification lui indiquant que le formateur doit prévoir son trajet en passant par le domicile d'Émilie vers le salon de coiffure à 10h. Les numéros de téléphone d'Émilie et de l'auto-école sont échangés.
Pendant	Etape 3	A 10h, le véhicule de l'auto-école attend Émilie devant son domicile (10 minutes d'attente maximum). En cas de besoin, le moniteur appelle Émilie.
	Etape 4	Le trajet entre le domicile et le coiffeur a lieu.
	Etape 5	Emilia arrive devant le coiffeur à 10h20 et prends le temps de boire un thé en attendant son tour. Rachid, le moniteur de l'auto-école indique sur son application Mobipa que le trajet a eu lieu.
	Etape 6	Après son rendez-vous chez le coiffeur, Emilia se rend au marché. Son heure de retour étant imprévisible, elle n'a pas réservé son trajet en amont. Lorsqu'elle a terminé ses courses, elle se rend à la borne interactive Mobipa, située sur la place du marché (ou dans la mairie), elle peut y réserver un trajet retour vers son domicile. La borne lui indique qu'une conductrice, Camille, est disponible et sera là dans 10 minutes.
	Etape 7	Camille se gare devant la borne et se présente devant Emilia. Elle la conduit jusqu'à son domicile à Vizille.
Après	Etape 8	Le soir en rentrant chez elle, Emilia vit sur sa tablette une notification de l'application Mobipa lui demandant d'indiquer si les trajets ont eu lieu et lui proposant de donner son avis sur ces trajets.

4.3.2.2 Design du scenario



Figure 18: Vue générale - Sc2

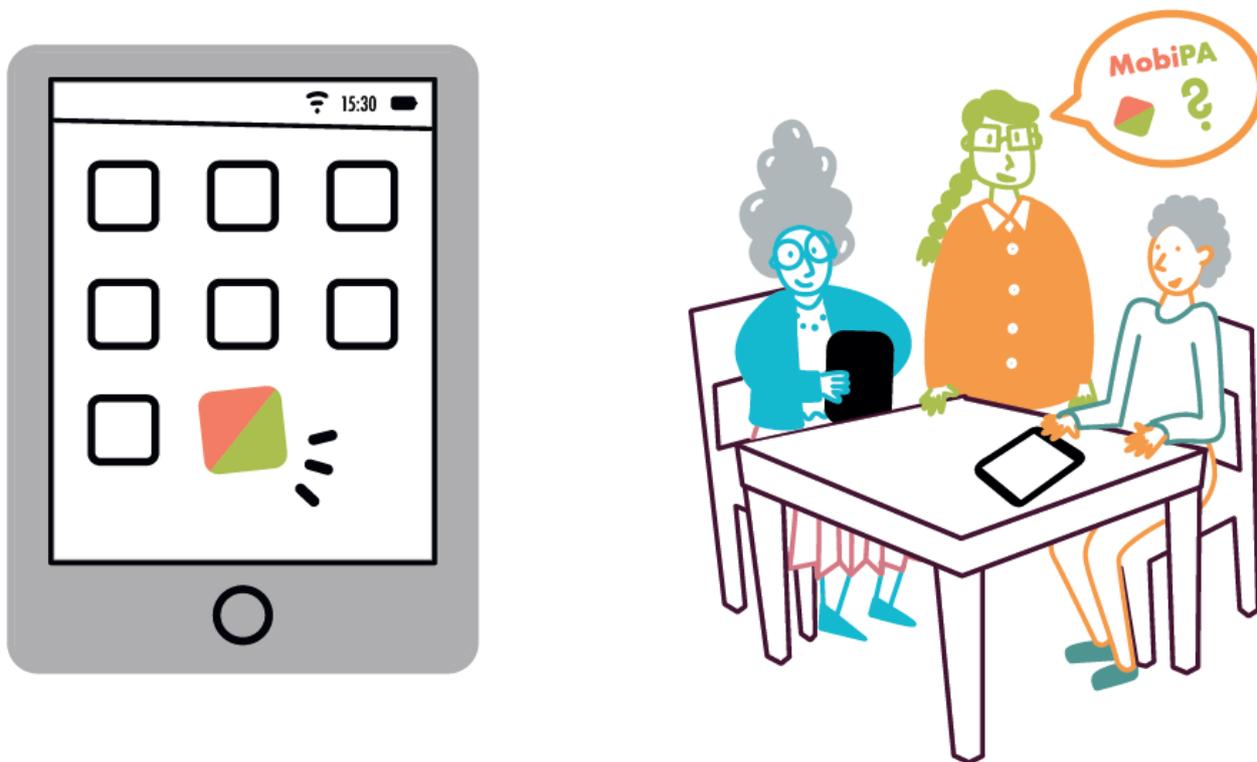


Figure 19: Etape 0 - Sc2 : Découverte de la plateforme



Figure 20: Etape 1 - Sc2 : Accès à la plateforme



Figure 21: Etape 2 - Sc2 : Mise en relation



Figure 22: Etape 3 - Sc2 : Prise en charge

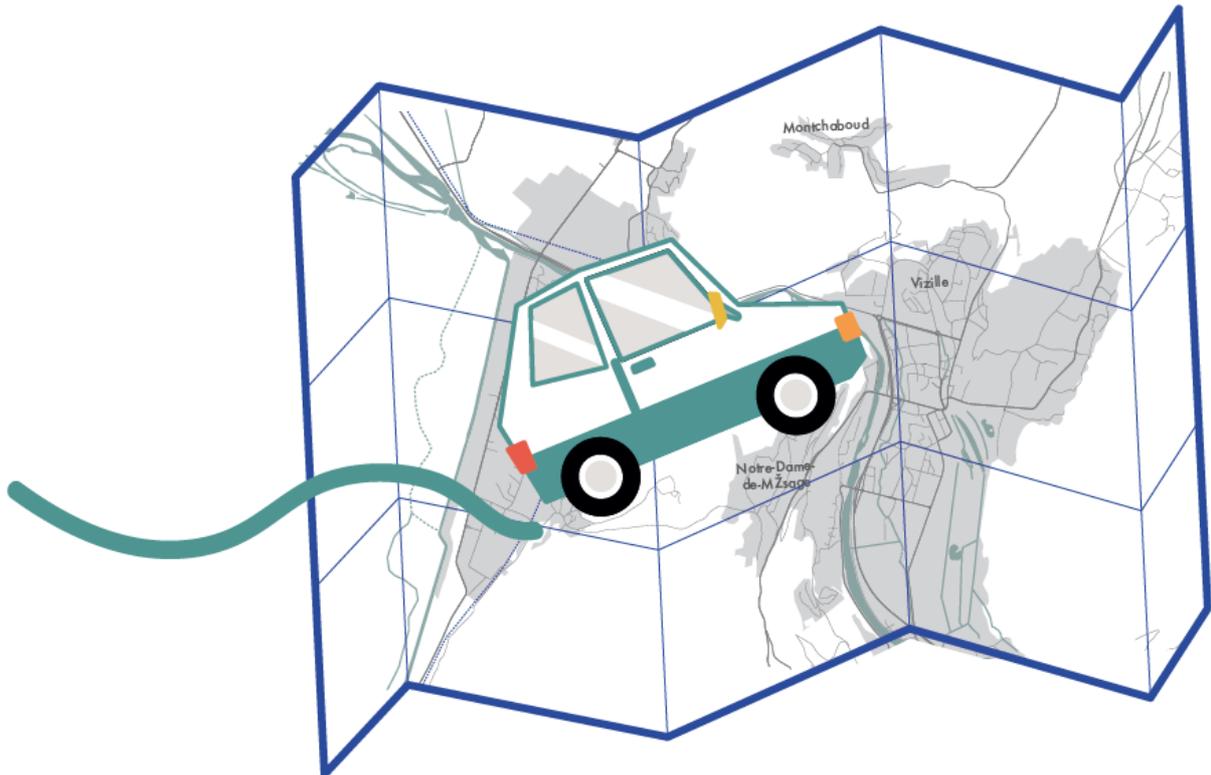


Figure 23: Etape 4 - Sc2 : Trajet aller



Figure 24: Etape 5 - Sc2 : Arrivée

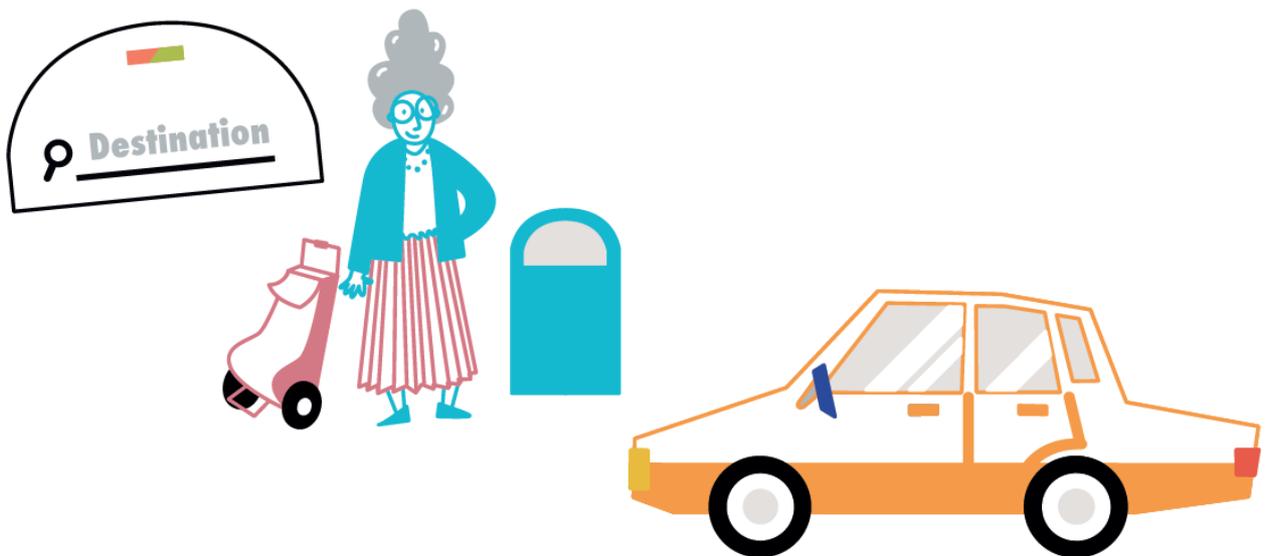


Figure 25: Etape 6 - Sc2 : Trajet retour

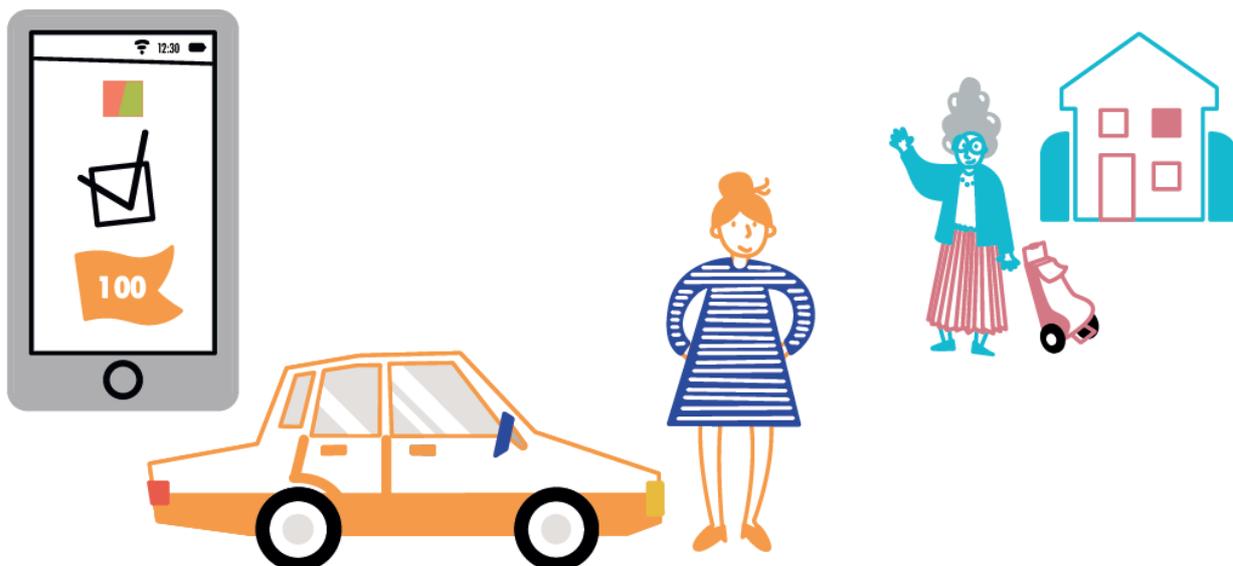


Figure 26: Etape 7 - Sc2 : Retour au domicile

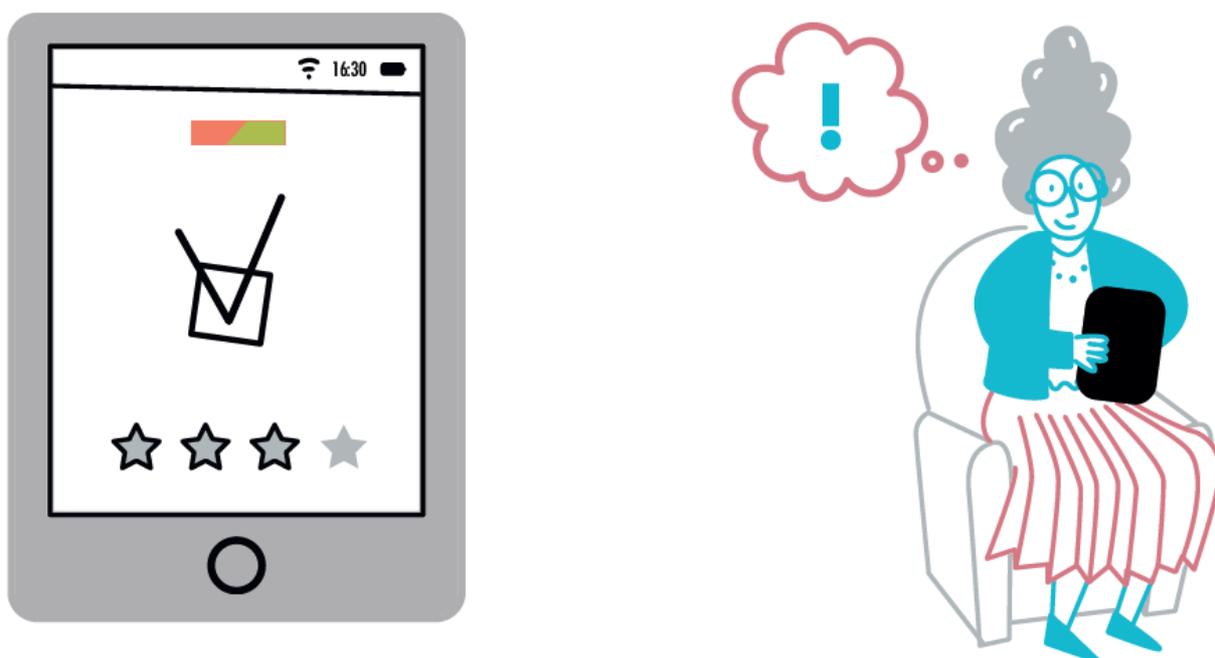


Figure 27: Etape 8 - Sc2 : Evaluation du service

5 REMERCIEMENTS

Le consortium Mobipa remercie la chaire HOPE pour le soutien financier et en ingénierie ayant permis de s'associer à la Cité du Design et l'AURG pour organiser les ateliers de créativité et modéliser les scénarii de covoiturage.