



Etude qualitative sur un système d'information voyageurs temps réel au point d'arrêt

1ers retours des micros-trottoirs aux points d'arrêt connectés

Conditions de réalisation :

Arrêts où ont eu lieu les micros-trottoirs : Bellegarde, Rotonde Bonaparte, Briand, Reine Jeanne et Roy René

Dates : les 15, 16 et 20 septembre

Heures : vers 13h, 15h et 17h-18h30

Profils des personnes interviewées : jeunes/étudiants ; actifs ; seniors

Nombre de personnes interviewées : environ 25

Difficultés rencontrées :

- Des voyageurs peu disponibles / peu enclins à être abordés dans la rue
- Des voyageurs mécontents suite aux grèves, retards : la conversation dérive et peu dérapier rapidement
- Des points d'arrêts saturés aux heures de pointe : difficulté de pouvoir approcher les voyageurs, forte fréquence de passage des bus : les voyageurs n'ont pas beaucoup de temps et sont préoccupés à surveiller l'arrivée de leur bus (interviews quasi impossibles à l'arrêt Rotonde Bonaparte quelle que soit l'heure)

Visibilité du QR Code :

Dans 80 % des cas : Pas remarqué, car pas fait attention, un public de jeunes qui discutent entre eux ou des voyageurs qui ont les yeux sur leur smartphone ou téléphonent

Vitrophanie avec le même code couleur que les autres infos : pas de mise en avant de la nouveauté

A Bellegarde : 2 arrêts couverts ; 1 seule vitrophanie sur un des 2 arrêts ; Idem à Rotonde Bonaparte : 3 arrêts, 1 seul avec vitrophanie : à l'heure de pointe, les arrêts sont bondés, les vitrophanies peu ou pas visible.

1 jeune qui a spontanément flashé le QR Code devant moi en arrivant à l'arrêt

1 autre personnes qui m'a dit « oui j'ai vu, mais j'utilise déjà l'appli MétropoleMobilité, je pensais que c'était pareil ».

3 seniors qui m'ont dit : « j'ai vu mais j'ai pas de smartphone »

Compréhension du Service (tel que présenté sur la vitrophanie) / Connection

Au départ en lisant l'affiche, ils n'ont pas compris que les infos données étaient en temps réel (et donc la différence avec les horaires papier ou l'appli)

Aucune difficulté pour scanner le QR Code pour accéder à la page de navigation

Compréhension des infos délivrées / facilité de lecture

Comme beaucoup de voyageurs n'avaient pas encore testé la solution, le test s'est fait en direct ou en mode « présentation » depuis mon téléphone pour gagner du temps avec les voyageurs pressés

Fonctionnement très intuitif :

- Le temps d'attente par ligne : comprennent tout de suite, navigue très rapidement pour trouver leur ligne
- Tri / regroupement par ligne : ok, fonctionne bien
- Infos perturbation : ok, facilité à déplier/replier le menu
- Bouton « vocal » : attise la curiosité, cliquent sur le bouton pour voir ce que c'est
- Les temps de parcours pour aller au prochain arrêt : compréhension moins immédiate
- Le bouton d'actualisation : beaucoup n'ont pas compris qu'il fallait appuyer sur le bouton actualisation pour rafraichir la page / les temps d'attente

Globalement, bonne ergonomie de la page, fonctionnement intuitif (sauf pour le bouton actualiser)

Utilité / Pertinence :

Trouve cela super dans le principe mais finalement pas indispensable à la sortie du lycée / sur le tour de ville quand il y a beaucoup de bus à l'heure de pointe / fréquence rapprochée : « je prends le bus pour rentrer chez moi après les cours ou le travail, je ne suis pas à 5 min prêt / de toute façon c'est mon seul moyen de déplacement ».

Certains voyageurs peuvent emprunter plusieurs lignes différentes pour faire le même trajet (en fonction du moment de la journée et des horaires de passage) : l'affichage temps réel leur permet de savoir quelle est la ligne où le prochain passage est le plus rapproché.

En journée, des séniors qui ne sont pas pressés, ressentent moins le besoin d'avoir une information en temps réel.

En revanche, les voyageurs voient plus l'utilité si trajet au milieu de la journée (bcp moins de fréquence) ou en partant de chez eux / de leur lieu de travail (hors hyper centre) : « au moins je peux savoir si il est déjà passé et ne pas attendre pour rien »

Hiérarchisation des informations :

- 1) Le plus important = temps d'attente jusqu'au prochain passage = indispensable ; le fait d'avoir les horaires des 2 prochains passages dans l'heure est jugé vraiment utile
- 2) Les infos perturbations : intéressant, un plus mais pas vital
- 3) Le bouton vocal : n'en voit pas l'intérêt
- 4) Les temps de parcours jusqu'aux arrêts suivants : s'en fiche / ne voit pas l'utilité

Attente pour d'autres infos / services

« Ce serait génial si on pouvait flasher le QRCode et indiquer l'endroit où on veut aller comme ca le système nous fait tout le trajet automatiquement et on a plus qu'à suivre »

Intégration / interconnexion avec les autres réseaux : « C'est super mais moi je prends le 120, il n'y a pas d'horaires pour cette ligne » (Arrêt Bellegarde)