



Achat de nouveaux bus Exprimez vos attentes

Le matériel roulant du SMMAG est de plus en plus vertueux : déjà 73 % des bus fonctionnent grâce à des énergies peu polluantes, contre 27 % en 2014. Pour aller plus loin, 45 nouveaux bus à très faibles émissions seront prochainement achetés par le SMMAG.

Aménagement, ergonomie, équipements...Aidez-nous à définir le bus qui correspondra le mieux à vos attentes en répondant au questionnaire en ligne.



Rapport sur l'enquête en ligne

Usagers du réseau bus de la SEMITAG

Mars – Avril – Mai 2020

Sommaire :

- 1 - Objet de la démarche de consultation – p 2
- 2 - Déroulement de la consultation – p 2
- 3 - Premiers éléments de synthèse des réponses – p 3
- 4 - Qui a répondu à l'enquête ? – p 3 à 5
- 5 - Expressions libres des répondants – p 6 à 9
- 6 - Principaux résultats quantitatifs – p 9 à 15
- 7 - Eléments d'évaluation et réflexions sur les suites – p 16 à 17

1. Objet de la démarche de consultation

Dans le cadre du renouvellement d'une partie de sa flotte de matériel roulant, le SMMAG a organisé une démarche de consultation numérique à destination des usagers du réseau bus de l'agglomération.

Ce questionnaire ouvert sur la plateforme participative de Grenoble-Alpes Métropole avait pour objectif de récolter des retours d'usages sur plusieurs éléments de confort à l'intérieur des bus, et de permettre d'alimenter le cahier des charges et les critères de choix des nouveaux matériels.

Ce rapport porte sur les résultats quantitatifs des résultats, les expressions libres des usagers et sur une première évaluation de la démarche participative engagée.

Le SMMAG rendra compte durant l'été 2020 des points qui auront pu être pris en compte dans la commande de bus actuellement négociée. Il pourra également préciser ceux qui le seront lors de prochaines commandes de matériel, ainsi que rendre compte des échanges qui se sont poursuivis avec les associations d'usagers pour compléter et approfondir les apports de l'enquête en ligne.

2. Déroulement de la consultation

Le questionnaire était ouvert sur la plateforme participative entre le 06 et le 26 avril 2020. Il était composé de 25 questions réparties en 5 axes :

- **Information sur les répondants** (sexe, âge, fréquence d'usage, type de bus emprunté...)
- **Confort de trajet** : qualité des sièges, ambiance phonique, olfactive...
- **Sécurité du trajet** : se tenir à bord, éclairage
- **Éléments pratiques** : implantation des valideurs et boutons d'arrêt, prises USB
- **Informations à bord des bus**, sur le bus, à l'arrêt : plans, écrans, bandeaux, applis...)

Pour certaines questions, afin d'apprécier le niveau de service apporté, le contributeur pouvait être amené à choisir entre plusieurs réponses ou à mesurer son ressenti sur une échelle allant de 1 à 10 (1 étant la valeur la plus négative et 10 la plus positive) :

- **Qualité des véhicules**
- **Qualité des sièges**
- **Informations des usagers**

Enfin, les questions 20 à 25 du questionnaire étaient spécifiquement destinées aux personnes à mobilité réduite et aux mal-voyants, sur les équipements et aménagements adaptés :

- **Système de sécurisation pour les usagers en fauteuils roulant**
- **Usage, nombre et emplacements des miroirs pour faciliter les manœuvres**
- **Accès au bouton pour arrêt avec palette**
- **Nombre de sièges attribués pour personnes fragiles/ station debout**
- **Assistance sonore pour déficients visuels : qualité sonore, déclenchement**

A noter que le nombre de réponses des personnes handicapées étant inférieur à 10, il a été proposé que la consultation en ligne soit complétée d'une rencontre avec les associations représentatives des usagers porteurs de handicaps, qui sera organisée.

3. Premiers éléments de synthèse des réponses à l'enquête

- Une perception plutôt positive du matériel roulant par les utilisateurs du réseau.
- Une demande de trajet dans une ambiance calme, saine et confortable... « *Bien vivre son trajet en bus* ».
- De nouveaux moyens pour se tenir debout en toute sécurité.
- Une demande d'information plus importante et plus fiable à bord, mais aussi à proximité des arrêts (événementiel, services, ...).
- Un intérêt pour de nouveaux services à bord : prises USB plus généralisées, et WIFI à étudier.

Trois attentes principales sont exprimées par les usagers

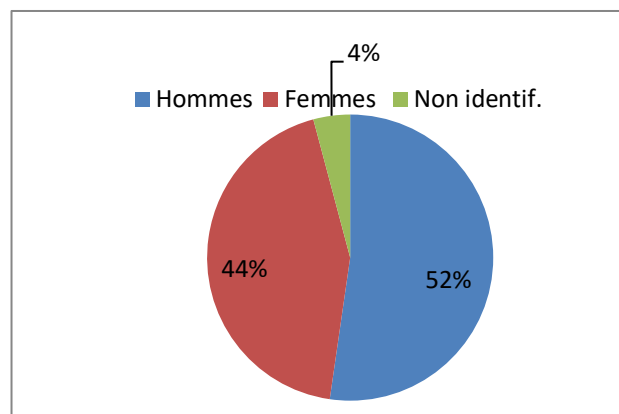
- La qualité du matériel pour le confort de trajet (moins de bruit, qualité des assises, éléments pour se tenir debout...)
- L'information sur les trajets (sens et plan de ligne, temps de correspondances, trafic fluide ou perturbé...) et sur l'environnement près des arrêts
- Les aspects sanitaires avec l'aération intérieure, le choix du revêtement des sièges, la réserve sur la Wifi à bord des bus...

4. Qui a répondu à l'enquête ?

241 questionnaires ont été validés sur la plateforme, soit plus de 5000 réponses traitées.

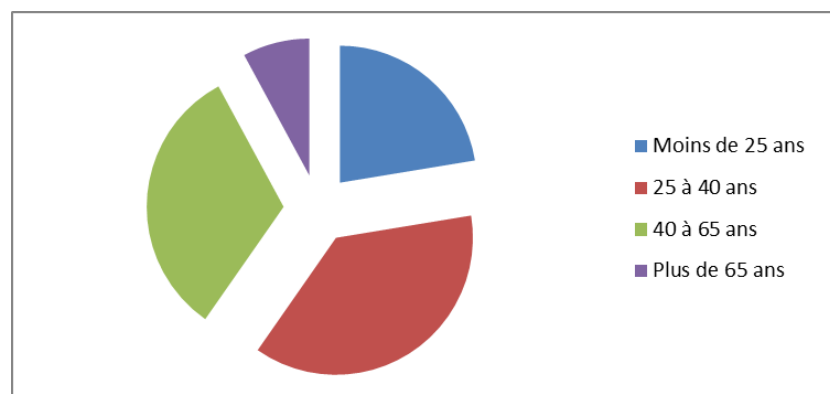
Plus de 150 commentaires des usagers dans les espaces d'expressions libres, utiles pour mieux connaître les vécus, attentes et observations sur le service public du transport en commun en bus.

Répartition par Genre



Répartition par tranche d'âge

Moins de 25 ans	22,4 %
25 à 40 ans	37,3 %
40 à 65 ans	32,4 %
Plus de 65 ans	7,9 %

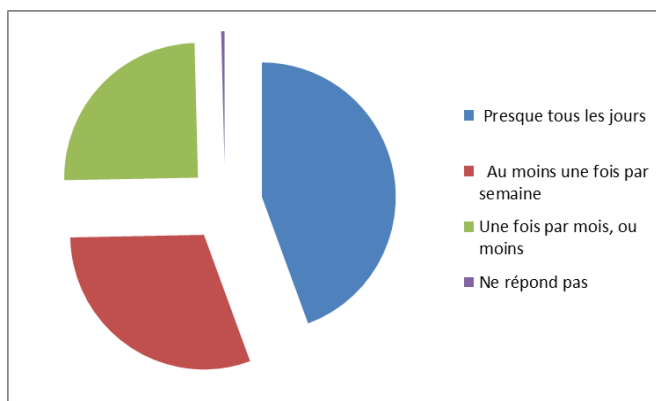


Plus de 20 % de réponses des jeunes de – de 25 ans
70 % d'usagers « actifs »
Moins de 10 % de + de 65 ans

Fréquence d'usage d'un bus

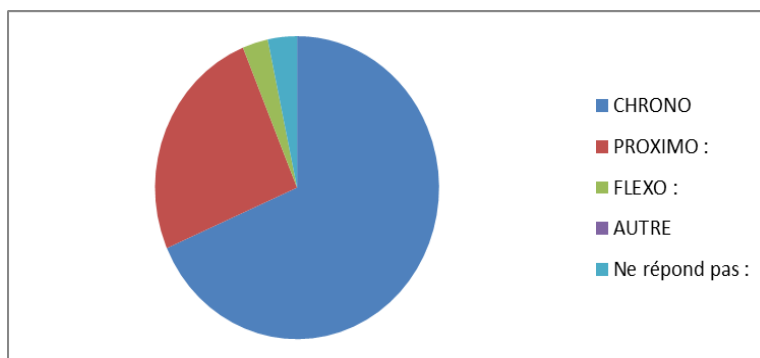
Presque tous les jours : 44,4 %
Au moins une fois par semaine : 30,3 %
Une fois par mois, ou moins : 24,9 %

*L'enquête en ligne a touché davantage d'utilisateurs des lignes **Chrono** (plus de 2 sur 3) et les utilisateurs des lignes **Proximo** (1 réponse sur 4)*



Type de lignes fréquentées

CHRONO 68,5 %
PROXIMO 25,3 %
FLEXO 2,9 %



Trois persona incarnant les expressions libres

SMMAG Données issues du questionnaire en ligne

Léa, 23 ans

Je prends un chrono 2 à 3 fois par mois, pour aller au terrain de sport et un Flexo pour aller voir un ami qui habite sur les coteaux.



Je ne trouve pas que c'est bruyant car j'ai mon casque sur les oreilles, même si parfois j'entends des bruits parasites

Une Wifi serait sympa car je n'ai qu'un petit forfait...


En général je peux m'asseoir. L'assise est dure... c'est fait pour ne pas y rester trop longtemps ! Le revêtement en tissu est agréable mais chaud l'été !

Ici, on est à la montagne, un revêtement en bois serait sympa et moins chaud !

Comme j'ai un mauvais sens de l'orientation, serait-il possible de visualiser le sens de la ligne ? J'ai déjà pris le bus dans le mauvais sens !!

Page 2

Paul, 38 ans



Je prends le bus presque tous les jours, en heures de pointe, donc je suis souvent debout... je m'accrocherai bien à des arceaux...

Avec le monde souvent je n'arrive pas à accéder au bouton d'arrêt... mais je sais où il se trouve...

Non, pas de diffuseur d'ambiance, je suis allergique !

J'applaudis l'idée de pouvoir recharger mon téléphone, je suis toujours en panne !

J'ai besoin de connaître les infos en direct : travaux, retards, arrêts fermés... aujourd'hui je suis obligé de chercher l'info sur mon portable...


Je préfère les sièges en plastique, car je trouve que c'est plus hygiénique, ils se lavent facilement !

Souvent j'ai trop chaud, mais c'est perso !

Parfois des personnes me demandent des infos, des plans, me demandent si telle pharmacie est à tel arrêt...

Page 3

Michèle, 65 ans



J'utilise le bus une fois par semaine pour aller voir ma cousine âgée.

Quand je dois rester debout, je dois m'accrocher ou je peux

Les sièges en tissu sont confortables et agréables

Je connais mon arrêt donc pas de problème pour savoir où descendre, mais je suis preneuse des infos EN GROS sur les écrans

Il fait trop chaud l'été, mais c'est la cuvette !

Je rentre parfois de nuit, l'éclairage convient, mais j'ai surtout besoin de ne pas attendre trop longtemps à l'arrêt...

C'est assez calme, j'aime bien entendre les rires et regarder par la fenêtre... même si parfois il y a des grincements et des heurts...

Des chauffeurs roulent vraiment trop vite...

Page 4

5. Expressions libres des usagers répondants

Les répondants à l'enquête ont pu exprimer leurs remarques ou leurs attentes, notamment dans le domaine de l'information des usagers.

Une sélection des expressions les plus significatives par sujet :

Infos Trafic, Horaires, Correspondances, Lisibilité plans et bandeaux

Un nombre important de remarques sur le fonctionnement des écrans à bord des bus, dont le manque de synchronisation des annonces avec les arrêts

De nombreuses demandes sur :

- **informations temps de trajet, correspondances, trafic perturbé**
- **lisibilité des plans et autres informations, annonces vocales**

- **Types d'écrans**

« Même écrans dans les bus que dans les trams »

« Les affichages tv des trams sont bien. Avoir les mêmes dans les bus »

- **Plus d'infos trafic, perturbations, déviations dans tous les bus**

« Les messages info-traffic sont seulement pour la ligne utilisée, il serait plus utile d'avoir tous les messages, y compris pour le tram, car souvent on doit changer de ligne et on ne connaît pas qu'il y a des problèmes avant de rejoindre l'arrêt. »

« La prise en compte des situations perturbées lors de manifestation ou de travaux. Actuellement il y a une information sur le bandeau défilant mais pas sur le système d'information voyageur. »

« Plus d'informations quand il y a du retard »

« Sur les déviations notamment de longue durée très rarement affiché sur l'écran central »

- **Annonce des arrêts**

« Parfois, les arrêts sont annoncés trop tard et on loupe l'arrêt... »

« Il y a un temps de latence entre le lieu de l'emplacement du bus et le nom de l'arrêt. Je ne sais parfois pas si le nom de l'arrêt est celui qu'on vient de passer ou celui qui arrive. C'est pas grave car j'utilise la ligne régulièrement et je sais où je suis, mais ça peut être problématique pour des personnes qui ne connaissent pas trop. »

« Mettre le temps restant jusqu'au terminus »

- **Plus de lisibilité :**

« Afficher le bandeau d'informations en bas de l'écran LCD un peu plus gros »

« Agrandir la police utilisée pour les schémas de lignes et pour les plans. C'est écrit beaucoup trop petit ! »

« Le plan des lignes est trop petit, et il serait utile d'avoir un plan général de toutes les lignes couplé au plan de la ville (le même que sur les arrêts de bus/tram). »

« Taille/couleurs des caractères sur plans et écrans pour les malvoyants »

Fonctionnement des écrans

« Que tous les écrans fonctionnent, il n'est pas rare qu'ils soient figés ! »

« Des écrans toujours fonctionnel et une voix bien compréhensible et assez forte »
« L'heure n'est pas toujours bonne. Les arrêts sont parfois décalés. »
« Mise à jour des panneaux, bonne synchronisation vocale et panneaux. Visuels plus grands, lisibles et nombreux. »
« Habilitier le conducteur à mettre à jour les annonces vocales d'arrêt quand un décalage de station survient, ainsi que l'affichage de destination au-dessus du pare-brise. »

Informations autres : plan de ville, activités à proximité de l'arrêt....

Un nombre non négligeable de souhaits de plus d'informations locales ou à proximité des arrêts, des usagers signalent le « trop de pub » au détriment de l'information sur le trafic lui-même ou de la connaissance de l'environnement proche des arrêts.

« Affichage électronique sur Info du quartier traversé, heure du dernier bus et premier, info tarif, bus sncf... spectacles, culture... mais pas de pub »
« Commerces à proximité de l'arrêt (poste, pharmacie, tabac, supermarché...) »
« Informations sur la ligne, information locale ou sur trajet de la ligne, horaires ouverture magasins... »
« Les endroits importants non loin des arrêts »
« Informations sur des festivals en cours, expositions... »
« Manque d'actualités, les photos Instagram et vidéos sont sans intérêt sur les écrans »
« A Lyon, les écrans diffusent des infos sur la ville, sur les choses à voir autour des arrêts, l'écrire en plus gros... »
« A l'extérieur : mettre systématiquement à tous les abris bus et également aux poteaux, le plan "à proximité de", qui nous permet de nous repérer. C'est un outil génial. Plan de ligne et plan de ville aux arrêts »

Bruits, vibrations, nuisance olfactive, aération, température, propreté, aménagement, trolley bus, bus à soufflet, respect horaire, conduite et civilité des chauffeurs, tarification...

Les remarques portent essentiellement sur les attentes en termes de qualité de l'environnement perçu par l'utilisateur durant le trajet : bruits, vibrations, nuisance olfactive, température, propreté...

○ Places assises :

« La suppression de la première place à gauche (...) est une mauvaise idée »
« Rappels réguliers sur la nécessité de libérer les places assises pour les personnes à mobilité réduite. Attention cette information ne doit pas être une rengaine, mais une information adaptée aux situations »

○ Inconfort :

« Les bus à soufflet sont particulièrement inconfortables »
« Les amortisseurs sont parfois très durs et pour les personnes âgées ça bouscule beaucoup, notamment sur le C1 où il y a souvent des personnes de cet âge »
« Il faut des bus électrique qui permettent un meilleur confort lors de la conduite. Plus de souplesse, aux démarrages et aux freinages, pas de bruit surtout aux arrêts, pas de pollution »
« Il manque une question concernant le confort : les vibrations excessives des bus empêchent de lire confortablement, voire pas du tout parfois »

○ **Bruit**

« Trop de bruit à l'intérieur comme bruit des personnes ou du moteur etc.. trop chaud l'été malgré la climatisation »

« Résident proche de ligne de bus, le silence du bus en roulement est important pour son acceptation par les riverains »

« Résident proche de ligne de bus, le silence du bus en roulement est important pour son acceptation par les riverains »

○ **Propreté :**

« Globalement, les bus des lignes 14 et 15 sont moins bien entretenus que d'autres lignes (comme la 12 ou les Chrono par exemple) »

« Je trouve les bus sales (papier, trace de liquide par terre et sur les sièges) concernant les chauffeurs ne sont pas très agréables (pas de bonjour quand je monte dans le bus) »

○ **Odeurs :**

« Et pour le diffuseur olfactif, étant sensible au mal des transports de manière très forte, je ne pourrai plus prendre le bus car les odeurs de ce type me donnent de fortes nausées, et les odeurs chimiques et toxiques nous entourent déjà bien assez. »

« L'aération pour renouveler l'air intérieur et lutter contre les mauvaises odeurs (la proximité entre passager en heure de pointe nécessiterait parfois un fort renouvellement d'air) »

○ **Wifi :**

« Pas besoin de wifi, nous avons suffisamment d'ondes dans le cerveau toute la journée, et cela ne ferait que renforcer les gens coupés du monde collés à leur téléphone »

○ **Autre :**

« Malgré nos réclamations, l'horaire affiché à l'arrêt Hôtel de Police n'est jamais respecté (le bus est toujours en avance de quelques minutes) »

« Certains valideurs ne marchent pas »

« Baisser le prix du ticket de bus »

« Que les trolley bus soient de nouveau dans les rues de Grenoble »

Expressions multi-sujets

« Montrer à intervalle régulier le nom du terminus, mettre des informations culturelles et/ou pratiques sur l'arrêt à venir. Le volume des annonces peut être faible quand le bus est rempli. »

« Pour les bruits de moteur : Bimode c'est insupportable. Par contre trolleybus c'est top ! »

« Il est assez fréquent que l'écran numérique soit en panne, il pourrait y avoir plus de plans dans le bus pour pallier ce problème. L'accessibilité à des plans d'ensemble de la ligne est d'autant plus intéressante lorsque les arrêts s'enchaînent vite et qu'il faut du temps pour accéder au signal d'arrêt »

« Idées au hasard récupérées de mon expérience dans les bus de Kyoto : Info trafic en temps réel (retards et interruptions trafic), prochaines correspondances à l'arrêt suivant ou lieux d'intérêt à proximité en vocal + écran (par ex. "Changez ici pour les lignes de tramway A et B, et les bus C1, C3 et C4 – « Please change here for the tramway lines A and B, and the bus lines C1, C3 and C4")

Une information vocale en anglais serait appréciable, ainsi que des jingles différents du classique et un peu plus longs pour l'annonce du no de ligne + destination ainsi que l'approche du terminus. Un rappel sonore régulier

de la ligne et de sa destination. Une alerte sonore et visuelle plus forte quand un arrêt est demandé (ce serait bien d'afficher une image spécifique sur les écrans embarqués) »

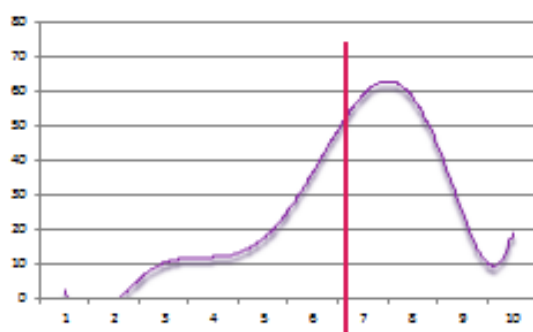
- Extrait du message d'un usager des lignes 14 et 15

« Les lignes 14 et 15 sont toujours les pires en dotations. Ok c'est des anciennes lignes VFD. Mais qu'importe ! L'utilisateur s'en fiche. Y'en a marre d'avoir toujours les bus les plus pourris, en fin de vie. Déjà au début des années 2000, on s'est tapés les vieux bus sur les lignes 23-41 et 21. Les amortisseurs sont morts (bonjour si on craint les vibrations comme c'est mon cas), la clim est ultra morte (au point que je préfère les vieux bus rouges où on pouvait ouvrir le toit et les fenestres au moins il y avait courant d'air) »

6. Principaux résultats quantitatifs

A partir des résultats complets des réponses à l'enquête, une présentation des principaux sujets, a été présentée lors d'une rencontre avec les associations d'usagers et d'habitants, membres des instances de concertation.

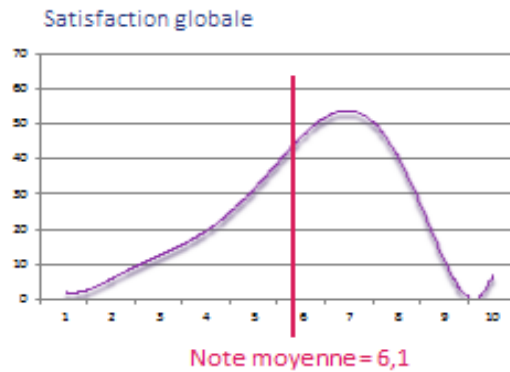
Satisfaction globale du matériel et des équipements



Note moyenne = 7

Matériel roulant plutôt apprécié par les utilisateurs des bus du réseau TAG

Confort des sièges



...et plus particulièrement :

	Dur(e)	Confortable
Assise	60%	40%
Dossier	67%	33%

➔ Piste d'amélioration
durété des sièges

45% préfèrent textile
14% ... le bois
14% ... le plastique

Température à bord

La majorité des répondants trouve la température à bord **appréciable**.

Certains considèrent qu'il fait **trop chaud en été** dans les bus.

- ➔ Pistes d'amélioration (selon faisabilité)
- Ouverture des fenêtres et des portes
 - Consigne de température de la climatisation
 - Ventilation intérieure

... tout en limitant la consommation énergétique, et veillant à la protection sanitaire des usagers



Bruits à bord

La **moitié** des répondants trouve qu'il y a trop de bruit à l'intérieur des bus.



La majorité évoque des **bruits parasites**

➔ Pistes d'amélioration (selon faisabilité)

- Serrage et calage des équipements
- Ajout d'isolant phonique
- Souplesse de conduite
- Diffusion de sons, musique d'ambiance

Paramètre extérieur : état des routes

Page 17

Moyens de préemption

Près de 40% des répondants déclarent ne **pas trouver d'élément pour se tenir**, lorsqu'ils sont debout.

La moitié est intéressée par l'ajout de poignées type « arceau plafonnier »

➔ Pistes d'amélioration

- Etudier la faisabilité (hauteur, position, forme, réversibilité, ...)

A intégrer dans les futures consultations



Page 19

Boutons de demande d'arrêt

Certains répondants expriment avoir déjà rencontré des **difficultés à accéder au bouton** « arrêt demandé ».

Pour quelles raisons ?

- Trop de monde
- Peu de boutons



↳ Pistes d'amélioration

- Repenser la répartition des boutons
- Ajouter des boutons dans les zones plus densément occupées (centre)

A intégrer dans les futures consultations

Bouton d'ouverture des portes

A quel emplacement préférez-vous le bouton d'ouverture des portes ?



Certains évoquent la nécessité de demander oralement au conducteur d'ouvrir les portes

↳ Pistes d'amélioration

- Formation conducteurs
- Campagne « appuyez sur le bouton de demande d'arrêt »

↳ Conclusions

- Pas de tendance
- Besoin de trancher pour assurer une homogénéité sur la flotte
- Ne pas démultiplier les boutons

Avis des associations ?

Prises USB et WIFI à bord



Près de la moitié des répondants
serait intéressé par ...



.... l'installation de prises USB ; plutôt
plébiscitées à l'arrière du bus

➔ Pistes d'amélioration

- Positionner des prises USB :
 - dans les zones PMR
 - à l'arrière au niveau des places assises
(1 rangée sur 2 ?)

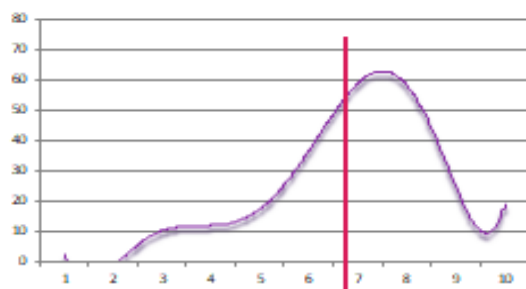
A intégrer dans les futures consultations

.... le WIFI à bord des bus

➔ Intérêt à confirmer

- Etude de faisabilité à réaliser
 - à recouper avec le projet de
déploiement d'antennes basse
émission aux arrêts
 - intégrant les aspects sanitaires
- À privilégier sur les trajets longs,
périurbains

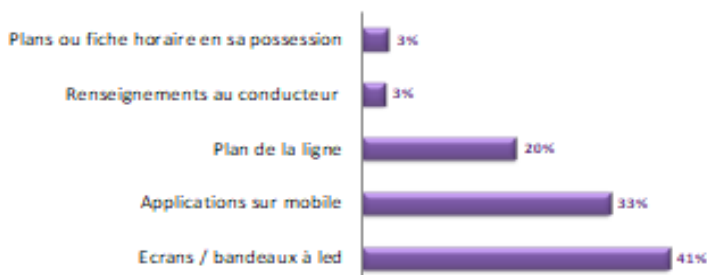
Satisfaction globale de l'information à bord des bus



Note moyenne = 7,1

Information aux voyageurs
à bord plutôt appréciée

Supports d'informations utilisés



➡ Piste de réflexion :

- Continuer à développer :

- Les écrans numériques à bord (contenus, place de la promotion, articulation avec l'info aux arrêts ...)
- Les applis mobiles

Page 28

Lisibilité et compréhension de l'information

Près d'un tiers des répondants déclarent que l'information est **difficilement lisible de loin**.

➡ Pistes d'amélioration sur l'existant :

- Grossir la taille des textes ; consensus à trouver avec la quantité d'info affichée
- Vérifier les contrastes
- Réflexion particulière pour les bus articulés



La majorité trouve que les annonces sonores sont compréhensibles.

➡ Pas de modification à prévoir

Page 29

Suggestions sur l'info voyageurs

Une demande d'information ...

- ➔ plus conséquente
- ➔ plus fiables sur les temps de trajet
- ➔ sur les correspondances (temps d'attente)
- ➔ sur les perturbations du trafic
- ➔ mieux synchronisée entre les arrêts



➔ Pistes d'amélioration

- Optimisations et améliorations à prévoir à moyen terme, avec notamment le renouvellement du SAEV, l'horizon 2022-2023.
- Mutualisation de l'information avec tous les acteurs de la voirie : travail en cours.
- Information multimodale à gérer à l'échelle de la région grenobloise.

Suggestions, attentes, et ressentis généraux

Une perception plutôt **positive** du matériel roulant par les utilisateurs du réseau.

Une demande de trajet dans une ambiance **calme, saine et confortable**... « Bien vivre son trajet en bus ».

De nouveaux moyens pour se **tenir debout** en toute sécurité.

Une demande **d'informations** plus **importantes** et plus **fiables** à bord, mais aussi à **proximité** des arrêts (événementiel, services, ...).

Un intérêt pour de nouveaux services à bord : prises USB plus généralisées, et WIFI à étudier.

7. Eléments d'évaluation et réflexions pour la suite

Il s'agissait d'une première enquête à l'occasion de la commande de 45 bus GNV par la SEMITAG. Le SMMAG et la SEMITAG prévoient d'autres commandes de bus BHNS dans les prochaines années (2022/2023).

Les premiers résultats de cette enquête et l'implication des usagers dans leurs réponses, confirment l'intérêt de conduire ce type de consultation pour :

- **Avoir des retours sur le niveau de service public actuel des bus**, sur le plan matériel mais aussi de l'environnement du trajet de transports en commun (informations disponibles aux arrêts ou dans le bus notamment).
- **Percevoir les attentes en évolution des usagers des transports publics**, qui touchent un public plus varié et plus nombreux d'année en année, avec un niveau d'exigence de qualité et de diversité de services plus élevé.

Cette première enquête augure donc de suites à donner pour prolonger les échanges sur tous les points qui sont ressortis des réponses ou des expressions des usagers, notamment dans la perspective de futures commandes de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS).

Nombre de réponses à l'enquête au regard des objectifs

La démarche initiale prévoyait de compléter l'enquête en ligne d'autres actions permettant de diversifier les modes de consultation (présence animée d'une journée de type événementielle, ateliers de travail avec les associations concernées, communication sur l'enquête plus développée...). Les conditions de lancement de l'information sur l'ouverture de cette enquête au début de la période de confinement n'ont pas permis de mettre en œuvre l'ensemble des moyens envisagés initialement. **De même, le délai contraint à 3 semaines de consultation en ligne** pour tenir compte du calendrier des échanges avec les constructeurs des bus, n'a pas non plus permis de mobiliser pleinement le potentiel de répondants.

Au final, le nombre proche de 250 répondants reste un échantillon valable, correspondant aux tranches d'âges et types d'usages des transports en commun.

Si ce panel n'est pas suffisant pour valider un sondage en bonne et due forme, les taux de réponses aux questions et les commentaires nombreux des participants ont apporté des éléments intéressants pour enrichir les critères de choix des futurs matériels et les orientations futures sur les évolutions attendues pour « bien vivre son projet en bus ».

Les rencontres complémentaires prévues par le SMMAG avec les associations d'usagers, d'habitants ou du 3ème âge, permettront de compléter les points spécifiques concernant les personnes qui se sont moins exprimées dans l'enquête en ligne.

Un premier atelier d'échanges avec des associations d'habitants et d'usagers des transports en commun sur les résultats de l'enquête en ligne a déjà permis de préciser certains choix à faire dans les acquisitions prochaines de matériels roulants, dans un objectif d'harmonisation d'ensemble des niveaux de qualité et de service du réseau des bus :

- Choix du textile pour les revêtements des sièges
- Matériel de préhension en station debout
- Emplacement des boutons d'ouverture sur les portes comme dans le tram
- Amélioration de l'aération et de la ventilation
- Prises USB en plusieurs endroits du bus

Concernant les améliorations de l'information voyageur, elles dépendront du futur système informatique à mettre en œuvre pour 2022 /2023, et ce dossier restera donc en concertation.

Evaluation de la méthode, des résultats, des apports

Les conditions de réalisation de cette enquête ne permettent pas de tirer d'enseignement méthodologique particulier au regard des multiples consultations déjà réalisées au moyen de la plateforme participative de Grenoble Alpes Métropole.

Les résultats sont cependant révélateurs :

- **De l'implication des citoyens et des usagers dans les démarches de consultation ou concertation sur les projets concernant les mobilités**, déjà mesurée lors de démarches précédentes.
- **De tendances et d'orientations possibles sur la qualité des matériels, mais aussi la qualité globale du service**, avant, pendant et après le trajet.

Du point de vue de l'évaluation d'une démarche participative, dans la limite des contraintes posées par le contexte de confinement et les délais de la commande publique, cette enquête a permis d'atteindre les objectifs recherchés et a été traitée dans les délais nécessaires à son exploitation.

Enfin, le nombre d'expressions libres des usagers apportent de précieux compléments aux résultats quantitatifs, et alertent également sur certains points de qualité de service relevant davantage du fonctionnement quotidien que du choix des matériels.