



Participation citoyenne Compte-rendu

Titre : COMITE DE LIGNE F8 : Atelier #1

Date de l'événement : 04/06/2024

Lieu : Rouen, Agence des Mobilités – Astuce - Rouen

Horaires : 18h – 20h

Service porteur du projet : Service organisation des réseaux

Animateurs : Cécile HELLEU, Aurélie PHILIPPE, Julien CAMMAS, Nicolas PIERSON (Métropole Rouen Normandie)

Organisateurs : Métropole Rouen Normandie

Intervenants : Estelle DENEUVE, Etienne LESAGE, Marjorie ZWARG-KERGREIS (Transdev)

Participant·es

Citoyen·nes :	Agent·es :	Total
Hommes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Femmes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Hommes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Femmes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	8 Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Type d'événement :

- Atelier participatif
- Réunion publique
- Balade urbaine
- Cartographie participative
- Rencontres de proximité
- Questionnaire
- Autre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Rappel du contexte de l'événement :

Dans l'optique d'une amélioration continue de son réseau de transports en commun, la Métropole entreprend une démarche participative auprès des usagers et non usagers afin d'améliorer la qualité de service sur le réseau de bus.

Quels meilleurs interlocuteurs que les usagers habitants du territoire pour parler des transports en commun de la Métropole sur le territoire ? Pour bénéficier de cette expertise partagée, la Métropole souhaite expérimenter deux outils de concertation : des comités de lignes et un comité de réseau. À chaque fois, il s'agira de recueillir la parole, de comprendre les besoins, d'identifier et régler les problèmes d'améliorer le réseau ensemble... Chaque expérience, chaque proposition est la bienvenue.

La ligne Fast F8 est la première à profiter de ce dispositif citoyen destiné aux usagers, aux habitants et à tous les acteurs du territoire.

Le présent atelier constituait le premier « Comité de ligne » pour améliorer le service rendu aux usagers de la ligne F8.

Rappel des objectifs :

1. Créer un lien avec les usagers des transports en commun
2. Constituer un groupe d'utilisateur de la ligne F8
3. Faire remonter les dysfonctionnements et les points d'amélioration concrets sur la ligne

Rappel du déroulé :

- 1/ Une visite rapide de l'agence Astuce
- 2/ Une Présentation rapide de la ligne F8
- 2/ Une présentation du dispositif de concertation et des résultats de l'enquête sur le terrain
- 3/ Un atelier participatif thématique

Compte-rendu

1. Présentation de la ligne F8



La ligne F8 relie Bois-Guillaume à Maromme sur les plateaux nord à une fréquence de 10 min en heure de pointe et 12 min en heures creuses ;

Ouverte en 2022, cette ligne récente est atypique : c'est la ligne FAST la moins fréquentée du réseau Astuce, son caractère transversal en fait une ligne relativement atypique, avec un fonctionnement méconnu.

C'est pourquoi la Métropole a fait le choix d'expérimenter avec les usagers ce comité de ligne pour mieux comprendre le manque d'attrait de la ligne et les besoins des usagers

L'échange avec la salle a montré que de manière générale, les usagers présents ont exprimé un vif intérêt sur cette ligne, qui leur semble utile et globalement bien construite.

Le taux de satisfaction est du même ordre que celui exprimé lors de l'enquête.

➤ [Consulter le diaporama de présentation de la démarche sur JeParticipe](#)

2. Résultats de l'enquête dans le bus

Le travail de comité de ligne a été initié par une enquête réalisée dans le bus vendredi 10 novembre puis du jeudi 16 au samedi 18 novembre 2023.

1361 usagers de la ligne ont répondu au questionnaire, à rapprocher de 4150 usagers comptés durant la période d'enquête.

Les usagers de la ligne F8 sont très jeunes en moyenne (65% de moins de 25 ans en semaine). 73% des usagers n'ont pas le permis. Le trajet domicile – travail/études est la principale raison de l'usage de la ligne F8.

La satisfaction est globalement assez élevée sur cette ligne (plus de 80%) notamment sur la sécurité, confort, rapidité et l'itinéraire), les usagers suggèrent plusieurs pistes d'amélioration :

- Les arrêts est une des insatisfactions récurrentes
- Les horaires ne seraient pas adaptés aux correspondances
- La fréquence, plusieurs usagers souhaiteraient davantage de bus en soirée
- Les retards semblent fréquents

Sur la communication, les résultats révèlent que 54% des usagers ont découvert l'existence de la ligne par hasard ou par le bouche-à-oreille. La communication écrite est particulièrement peu perçue (15% déclarent l'avoir vu).

Comment les usagers s'occupent pendant le transport ? Essentiellement sur leurs outils multimédias pendant leur trajet. Cela laisse à penser que développer des outils de communication/ information/ pédagogiques pour les smartphones pourraient être une piste.

3. Travail participatif

Les participants ont été répartis en deux tables. Leur avis a été demandé sur 2 thématiques :

- Thème 1 : Le parcours de la ligne F8
- Thème 2 : La communication en question

Thème 1 : Le parcours de la ligne F8

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
ITINERAIRE		
Arrêt Tamarelle : trop éloigné du Lycée Grieu	Prolonger la ligne F8 jusqu'au Lycée Grieu	Chiffrage du prolongement de la F8 à Grieu avec potentiel associé
Lycée du Cailly : le F4 est trop chargé. Donc pb de retards. Donc prolonger pour faire correspondance avec le T3	Prolonger jusqu'au MIN pour aussi désaturer le F4	Chiffrage prolongement MIN
Est-ce possible de faire passer la F8 par les collèges Saint Victrice et Michelet ?		La faisabilité de cette option sera analysée
ARRÊTS		
La Vatine : pas d'abri de bus	Mettre des abris dès que possible aux arrêts (<i>voir carte pour les localisations exactes</i>)	Etude abris Vatine / Sakharov dans un premier temps Plan pluri annuel d'investissement en cours de réflexion pour équiper un maximum d'arrêts sur le territoire, et les FAST en priorité
Andrei Sakharov : Quand il pleut je traverse en face. Il y a des barrières pour m'asseoir et un abri		
Mettre des abris dès que possible	Tamarelle : créer un abri de bus pour la descente	
Etroitesse de l'arrêt Lycée du Cailly	Elargir l'arrêt Vallée du Cailly	La visite terrain permettra de comprendre le problème de la Vallée du Cailly
Manque de poubelles surtout aux arrêts ou il y a du monde. Par ex la Vatine (pour les 2 groupes)	Equiper de poubelles les arrêts les plus fréquentés	Voir Mairies pour les poubelles
Est-ce possible de fusionner Murêt et Gallieni		Etude à mener pour les arrêts Gallieni et Murêt

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
A Sakharov : la traversée piétonne est dangereuse		Faire une étude pour évaluer la dangerosité de la traversée piétonne à Sakharov
CORRESPONDANCES		
Correspondance F4 / F8 à Lycée du Cailly : le F4 est tout le temps en retard	Correspondance F4 / F8 à Vallée du Cailly : désaturer le F4 pour qu'il soit à l'heure et faire correspondre les horaires avec la F8	Analyser la ponctualité F4 et les liaisons de correspondance
Correspondance F2 / F8 à Tamarelle : mauvaise correspondance horaire. Traversée piétonne pas agréable entre les 2 arrêts (giratoire très circulé)	Correspondance F2 / F8 : Tamarelle : faire mieux correspondre les horaires afin de laisser le temps aux usagers de transiter. Travailler la traversée piétonne entre les deux arrêts pour la rendre plus praticable	Analyser la liaison de correspondance
A Sakharov : problème de correspondance entre le F8 et le 43 (à une minute près, pour ceux notamment qui viennent de l'arrêt « centre de rééducation » à Bihorel au passage de 17h45)		Analyser la liaison de correspondance
HORAIRES		
On préférerait 7 min en HP et 10 en HC	Pas de problème pour réduire la fréquence en HC si on peut les réinjecter sur les HP	Bilan de fréquentations et nouvelles fréquences rentrée 2024
A la Varenne : les pauses de chauffeurs peuvent sembler longues (notamment lors des discussions entre chauffeurs). Les usagers se demandent pourquoi cela ne s'organise pas en bout de ligne > choix de cette « pause » non comprise par les usagers		Prévoir une information explicative sur la pause chauffeur
Arrêt Belvédère : apparemment, les horaires ne correspondraient pas aux horaires des professionnels de l'hôpital (notamment sur les horaires de sortie du soir)		Faire une enquête d'usage au niveau de l'arrêt belvédère
AMPLITUDE		
Plusieurs personnes déclarent avoir besoin de la ligne le dimanche matin (notamment pour raison professionnelle), il est à noter que Carrefour la Vatine est ouvert le dimanche matin. Le 1 ^{er} bus à 8h05, trop tardif	Renforcer la fréquence le dimanche	Faire un bilan de fréquentation de la ligne le dimanche. Chiffrer l'amélioration de l'amplitude le dimanche matin
Constat que peu de monde dans la ligne après 19h	Faire un bilan de fréquentation le soir après 19h	Bilan soirée
TEMPS		

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
Bouchon vers 17h au niveau de la Vatine (groupe 1) – pas de sentiment d'embouteillage (Groupe 2)	Réfléchir à désaturer à la Vatine car cela bouchonne un peu aux sorties de bureau vers 17h00	Projet de création d'un shunt routier à La Vatine réalisé à l'été 2024 : à voir si cela améliore la circulation sur le quartier
Pas de retard constaté (groupe 2)		
Dans la circulation les feux rouges ralentissent le bus		
DIVERS		
Sur la ligne 43, les phares de la vieille génération de bus seraient régulièrement grillés		Tous les véhicules sont contrôlés avant le départ - un rappel sera fait auprès des chauffeurs
Sur la ligne 43 : un intérêt émis sur le fait que la ligne puisse être dirigée vers Rouen à partir de la place Colbert		La faisabilité de cette option sera analysée
Ça secoue un peu rue Fontenelle		La visite terrain lors de l'atelier 2 permettra de comprendre la problématique.

Thème 2 : La communication en question

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
DOCUMENTATION SUPPORT Reempo		
Mauvaise information lors de la création de la ligne F8	Diffuser plus largement le livret des horaires papier jugé très pratique	Lors de la mise en place de nouvelle ligne informer les associations et les travailleurs sociaux locaux afin de transmettre l'information aux personnes les plus éloignées de la lecture
Le petit livret d'horaires papier est très bien mais on ne le connaissait pas ! On sait à quelle heure on arrive et à quelle heure on part		
Groupe 2 : 2 participants ont découvert la ligne par hasard (à noter : des difficultés liées à la lecture ont été identifiées), Les autres ont découvert la ligne grâce au courrier dans la boîte aux lettres et MyAstuce		
On utilise surtout l'appli Astuce	Travail plus spécifique à mener sur l'appli Astuce pour évaluer la satisfaction des usagers et leur utilisation ?	La nouvelle version de l'application (MAAS) devrait faciliter l'usage de l'outil
L'appli est bien, en temps réel (petit icône). Mais parfois le chauffeur part avant le temps indiqué	S'assurer que les chauffeurs respectent les horaires indiqués	Relancer une information auprès des chauffeurs afin qu'ils s'assurent du respect des horaires

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
On n'est pas abonné aux alertes sms sur la ligne F8 : il faut s'abonner via le site. Mais on ne connaissait pas	Simplifier le système d'abonnement aux alertes SMS sur la ligne	Communiquer sur les alertes SMS (communication écrite et réseaux sociaux)
INFORMATION AUX ARRÊTS - Plan abris		
Ça arrive de confondre les arrêts	Ajouter une épingle « Vous êtes ici » sur le grand plan général à chaque arrêt	Lors de la visite terrain : identification des arrêts pouvant porter à confusion et révision de la signalétique Mettre en place les panneaux d'appel (ou les rendre plus visible)
Les zooms des cartes sont bien car on se repère avec le nom des rues		
Flash code sur les arrêts pour avoir les horaires à l'arrêt : oui on utilise	Ajouter un flashcode à l'arrêt pour télécharger l'appli Astuce	Un QRCode vers le chargement de l'application MyAstuce est prévu sur tous les plans abris
Il manque un flashcode à l'arrêt pour télécharger l'appli		
Sur la version 2 du nouveau plan abri proposé pour la rentrée 2024, c'est plus clair pour comprendre l'intermodalité et l'ensemble de l'offre du réseau (contrairement à la version 1 avec la liste des lignes qui ne nous apporte pas d'information)	Indiquer le moyen de réclamation en cas de problème avec un bus	La version 2 du plan abris est validée et les modifications vont être apportées
Le cadre sur l'achat de titres dématérialisés (nouvelle version a été appréciée).		
L'information sur la gratuité du samedi : OK		
Les usagers ne trouvent pas d'intérêt à l'information sur toutes les lignes du réseau, cependant connaître les autres services (Noctambus, Calypso, les lignes scolaires accessibles à tous..) semble intéressant.	Ajouter une information sur le covoiturage (BlaBlaCar Daily)	L'information sur le service Blablacar Daily sera renforcée
Une information sur le fait de pouvoir prendre le train avec le même abonnement que les TC serait intéressant	Ajouter une information sur le l'abonnement combiné	Une information sur le titre de transport combiné sera ajoutée
Le calendrier horaire est difficile à comprendre	Revoir le titre de l'encart « calendrier horaire » pour être plus explicite pour les usagers	Une nouvelle proposition de mise en page afin de mieux comprendre la partie 'calendrier horaires' sera travaillée
	Faire plus de lien entre le « calendrier horaires » et les fiches horaires pour une meilleure compréhension	

Problèmes identifiés par les usagers	Solutions citoyennes	Solution qui sera étudiée / mise en place
La grande carte est peu comprise (plusieurs personnes ne savaient pas lire ce support – tout âge confondus)	Ajouter une information sur la carte d'abonnement qui permet de combiner bus, Métro et train	<i>Une attention devra être portée sur les outils de communication, afin qu'ils soient facilement compréhensibles, notamment pour les personnes qui rencontrent des difficultés d'accessibilité aux supports écrits. A noter, les plans semblent être particulièrement difficiles d'accès.</i> Pour 2025, il est proposé de travailler avec un cabinet d'étude afin de proposer une information voyageurs compréhensible pour tous (dont la question de la cartographie)
Visibilité des plaques d'appel	Indiquer l'arrêt sur la vitre plutôt que sur un panneau car parfois je le loupe	La visite terrain permettra de comprendre la problématique sur le site
Problème de communication à l'arrêt Belvédère, pour identifier où prendre son bus		La visite terrain permettra de comprendre la problématique sur le site
Problématique d'affichage à Tamarelle	Tamarelle : affichage dynamique / Ajouter le F8 à l'afficheur	La visite terrain permettra de comprendre la problématique sur le site
DIVERS		
Les annonces des arrêts ne sont parfois pas assez fortes dans certains bus	Augmenter le volume	Question à étudier par Transdev
A l'arrière des bus, il n'y a pas toujours le numéro de la ligne		Transdev devra assurer la numérotation des bus à l'arrière
A Croix Vaubois : des travaux « volants » ont été réalisés et l'arrêt a été retiré sans être remplacé. Mais il n'y a pas eu de communication usagers	En cas de travaux volants, informer les usagers de la suppression de l'arrêt	Transdev informe qu'il assurera une information pour les usagers en cas de travaux volants
Améliorer l'information usagers dans le bus : besoin d'un thermomètre de ligne dans le bus associé à leur numéro. Une fois dans le bus, la peur de s'être trompée est inquiétante		Etudier la possibilité de rendre l'information accessible dans le bus (ex. thermomètre de ligne)
Arrêt Belvédère : l'information sur les lignes et les arrêts peuvent porter à confusion		Lors de la visite Informations sur l'arrêt belvédère à revoir

Conclusion et prochaines échéances

Afin de finaliser l'analyse des améliorations à apporter sur la ligne FAST 8, nous vous invitons le 19 novembre prochain, de 18h à 20h, dans un bus privatisé.

Ensemble, nous ferons le parcours dans le bus et nous nous arrêterons aux arrêts évoqués lors du premiers ateliers. Ce sera également l'occasion de constater d'éventuelles autres problématiques et d'envisager leurs solutions. Ensuite, les propositions seront étudiées par la Métropole Rouen Normandie et Transdev. Celles retenues seront mises en place dans les mois qui suivront.

L'atelier se déroulera dans un bus classique. Le point de rendez-vous est donné au terminus Lycée du Cailly (à partir de 17h45). L'atelier se déroulera tout au long du trajet aller. Au retour, les usagers seront déposés à leur arrêt respectif.

Nous vous attendons nombreux ! Dès à présent, vous pouvez [vous inscrire ici](#).

Principaux enseignements

Ce premier atelier mis en place dans le cadre d'une expérimentation sur des comités de ligne s'est avéré riche d'enseignements et très positif car il permet de créer un dialogue direct entre l'exploitant et les usagers de la ligne F8.

Les personnes présentes ont confirmé le bon niveau de satisfaction sur le service rendu par cette ligne. Ils ont cependant identifié un certain nombre de points d'amélioration.

12 PROPOSITIONS CITOYENNE POUR AMÉLIORER LA LIGNE F8 ...

... sur la COMMUNICATION

1. L'information aux usagers aux abris : la nouvelle version a été validée par les participants de l'atelier.
2. Faire connaître l'abonnement aux alertes SMS, sur le site internet MyAstuce
3. Améliorer l'identification de certains arrêts et la localisation (plaque d'appel notamment)
4. Améliorer l'information pratique dans le bus (thermomètre de ligne)
5. Améliorer l'information relative à la pause des conducteurs à l'arrêt la Varenne

... sur les ARRETS

6. Ajouter des abris pour protéger contre les intempéries
7. Augmenter le volume sonore des annonces aux arrêts dans le bus
8. Ajouter des QRCode vers l'application MyAstuce
9. A Sakharov : évaluer la sécurité de la traversée piétonne

... sur les HORAIRES / CORRESPONDANCES / FREQUENCES

10. Améliorer les correspondances avec les autres lignes (Sur les arrêts : Sakharov, Vallée du Cailly et Tamarelle)
11. Renforcer la fréquence de la ligne les dimanches
12. Réaliser une enquête d'usage pour l'arrêt Belvédère