



Participation citoyenne

Compte-rendu

Titre : COMITE DE LIGNE F8 : Atelier #1 et #2

Date de l'événement : 19/11/2024

Lieu : Agence des Mobilités – Astuce – Rouen & Ligne de bus F8

Horaires : 18h – 20h

Service porteur du projet : Service organisation des réseaux

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

Organisateurs : Métropole Rouen Normandie

Intervenants : Estelle DENEUVE, Etienne LESAGE, Marjorie ZWARG-KERGEIS et Ludivine LEFRANCOIS (Transdev)

Participant·es

Citoyen·nes :	Agent·es :	Total
Hommes : 9 Femmes : 6	Hommes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. Femmes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	8 + 7 15

Type d'événement :

- Atelier participatif
- Réunion publique
- Balade urbaine
- Cartographie participative
- Rencontres de proximité
- Questionnaire
- Autre : Dans un bus

--- DESCRIPTION DE L'EVENEMENT ---

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 afin d'améliorer la qualité de service sur le réseau de bus.

Pour bénéficier de cette expertise partagée entre les usagers et les agents, la Métropole souhaite expérimenter deux outils de concertation : des comités de lignes et un comité de réseau. A chaque fois, il s'agira de recueillir la parole, de comprendre les besoins, d'identifier et proposer des résolutions de problèmes afin d'améliorer le réseau ensemble. Chaque expérience et proposition est la bienvenue.

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

Ces ateliers constituent 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'usager de la ligne F8
3. Faire remontrer les dysfonctionnements et les points d'amélioration concret sur la ligne
4. Restitution des avancées de l'atelier Comité de ligne F8 #1
5. Approfondissements terrain des points concrets de l'atelier Comité de ligne F8 #1
6. Constater d'éventuelles autres problématiques grâce au terrain

Rappel du déroulé :

Atelier « Comité de ligne » F8 #1

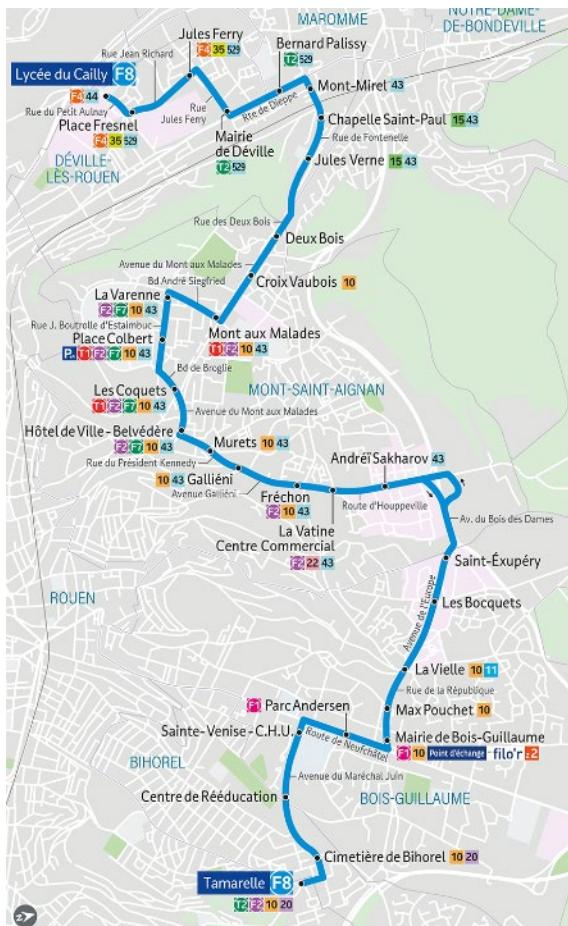
- 1/ Une visite rapide de l'agence Astuce
- 2/ Une Présentation rapide de la ligne F8
- 2/ Une présentation du dispositif de concertation et des résultats de l'enquête sur le terrain
- 3/ Un atelier participatif thématique

Atelier « Comité de ligne » F8 #2

- 1/ Trajet de la ligne F8 en bus
- 2/ Arrêt et descente du bus à des points d'intérêts identifiés en amont
- 2/ Restitution des avancées de la MRN concernant des problématiques de l'atelier Comité de ligne F8 #1
- 3/ Constater d'éventuelles autres problématiques que les participant.es notent dans le livret ou que les animateur.rices prennent des notes des échanges oraux

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.

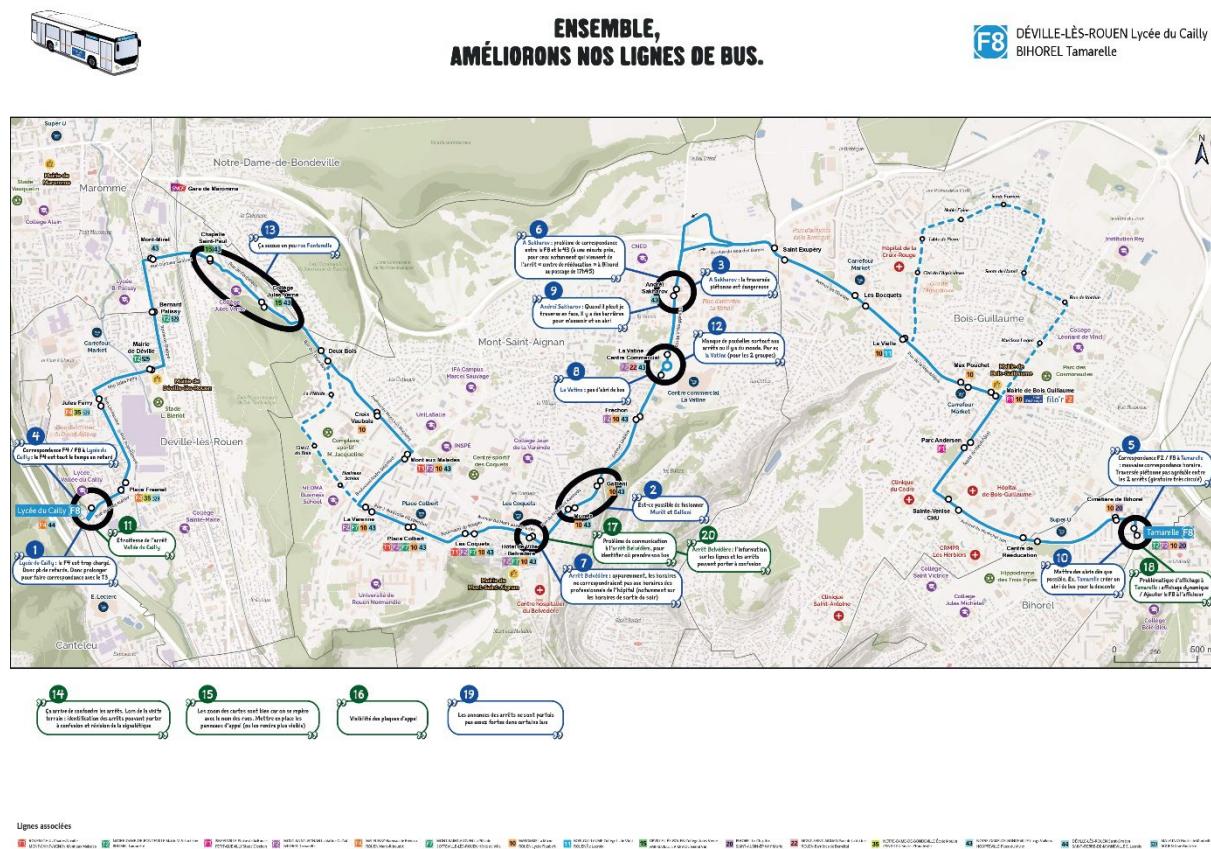
La satisfaction est globalement assez élevée sur cette ligne (plus de 80% notamment sur la sécurité, confort, rapidité et l'itinéraire), les usagers suggèrent plusieurs pistes d'amélioration :

- Les arrêts sont 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. Restitution de problématique du Comité de ligne F8 #1



Durant l'atelier Comité de ligne #1, les participants ont relevés des problématiques concernant la ligne F8 sur plusieurs thématiques (communication, arrêts, horaires, correspondances et fréquences). Durant ce deuxième atelier, il s'agit d'aller directement sur le terrain en pratiquant la ligne F8 afin d'approfondir certaines des problématiques soulevées et de vous apporter des éléments de réponses. Nous avons pratiqué le trajet de la ligne F8 après vous avoir présenté des premiers éléments de réponses faisant suite à l'atelier #1, qui constituent les points d'intérêts signalés sur la carte ci-dessus. Chaque participant munie de son livret pourra durant le trajet, s'il le souhaite, indiquer des informations dans deux cases différentes : « problématique » et « commentaires ».

Les échanges généraux durant le trajet ont permis aux animatrices et animateurs d'aborder les avancées réalisées concernant les problématiques soulevées par les citoyennes et citoyens du Comité de ligne #1. De plus, les différents arrêts ont été l'occasion d'échanges entre participant.es et animateur.rices concernant des points concrets d'insatisfaction, mais également de satisfaction concernant la ligne F8. De manière générale, ce trajet a été l'occasion de procéder à une brève étude de terrain

avec des usagers qui a permis d'identifier des points précis et identifiables pour optimiser la satisfaction usager de la ligne de bus F8.

4. Travail participatif

Durant l'atelier 1 :

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

Durant l'atelier 2 :

Le trajet s'est divisé en plusieurs parties avec au total environ 10 arrêts. Durant ces temps, il a été question d'évoquer : les problématiques du Comité de ligne #1 et la réponse apportée par la Métropole Rouen Normandie :

1. Les problématiques du Comité de ligne #1 et la réponse apportée par la MRN
2. Les éventuelles problématiques terrains complémentaires

Arrêts concernés	Problématiques	Commentaires / observations
Arrêt « Lycée du Cailly »	Ajouter un 2 ^{ème} abribus (au niveau de l'arrêt F8)	Non validé pour 2025
	Installation de Borne d'Information Voyageur (2026)	En étude pour 2026
	Installer des indices de lignes autocollants sur les vites des 3 arrêts	Le 10 décembre 2024 : 2 abris déjà équipés. Arrêt F8 fait par Transdev
Entre les arrêts « Mairie de Déville » et « Mont Mirel »	Etudier la faisabilité pour que la F8 utilise la voie de TEOR afin d'éviter les embouteillages	Pas validé – Sécurité routière
Arrêt « Place Colbert »	Réparer la Borne d'Information Voyageur	En étude pour 2026
	Etudier l'ajout d'un 2 ^{ème} abribus, du côté de la librairie	A l'étude – possible techniquement, à faire valider par la ville et en consultation avec la librairie
	Etudier la sécurisation de la traversée piétonne entre l'arrêt de TEOR et la place Colbert	Pas possible d'un point de vue sécurité routière
	Etudier la possibilité d'installer un distributeur avec recharge de titre de transport à l'arrêt	Une étude va être menée pour envisager la possibilité d'un relais avec la librairie

Arrêt « Hôtel de Ville – Belvédère »	Trottoir étroit, conditions d'attente peu confortable, signalétique pas assez développée, cheminement vers le Belvédère absent, traverser vers l'autre arrêt complexe...	Nouvelle signalétique + Proposition d'un parcours plus confortable dans le cadre d'un PDME avec le Belvédère
Arrêts « Muret » et « Gallieni »	Déplacer Gallieni juste après le rond-point (localisation du nouvel arrêt – rue Gallieni, avant le rond-point)	Fait au 1 ^{er} trimestre 2025
Arrêt « La Vatine – Centre Commercial »	Etude terrain : ajouter un banc + l'arrêt et les plaques d'appel sont cachés par les arbres (en attendant un projet d'envergure)	Ajout d'assis-debout 1 ^{er} semestre 2025
Arrêt « Andreï Sakharov »	Etudier la faisabilité de mettre des plots de séparations entre les 2 voies de la route pour éviter les dépassements dangereux	Non validé pour raison de sécurité routière
Arrêt « Tamarelle »	Etudier la possibilité de changer le nom de l'arrêt pour plus de clarté : « Parc de la Vatine »	En étude pour 2025
	Etudier la possibilité d'installer une Borne d'Information Voyageur (nouveau système)	En étude pour 2026
Les Coquets (vers Colbert)	Autres ajouts d'abris	Non validé pour 2025
Les Bocquets (2 sens)		Déjà à l'étude – mise en place possible pour 2025 vers Bois-Guillaume
La Veille (vers MSA)		Espace disponible dans l'herbe, sans aménagement de quai
Sujets	Problématiques	Commentaires / observations
Fréquence	Renfort de la ligne le dimanche matin	Non validé
Confort	Plateau très inconfortable sur la ligne,	Les travaux de reprise de ce plateau sont en cours et seront

	situé rue de Fontenelle à Déville	terminés fin de semaine
Communication	Changement de la partie calendrier	Fait
	Relancer une campagne d'information	Une campagne de proximité va être réalisée

Durant les ateliers et à la suite de ceux-ci, des réponses ont été apportées pour le suivi des propositions avec comme légende : en rouge « non validé » (7), en orange « en cours de traitement » (8) et en vert « fait » (7).

Arrêt « Lycée du Cailly »

- 2 abris équipés d'autocollants sur les vitres, et l'arrêt F8 fait par Transdev

Arrêt « Murets » et « Gallieni »

- Déplacer Gallieni juste après le rond-point

Arrêt « La Vatine – Centre Commercial »

- Ajout d'assis-debout au 1^{er} semestre 2025

Arrêt « Tamarelle »

- Ramener l'arrêt de la ligne 10 au niveau de l'arrêt de la F8

Arrêt « Les Bocquets » (2 sens)

- Déjà à l'étude, possible mise en place en 2025 pour le sens Bois-Guillaume

Confort

- Rue de Fontenelle à Déville, les travaux de reprise du plateau sont en cours et seront terminés fin de semaine

Communication

- Changement de la partie de calendrier

Arrêt « Lycée du Cailly »

- Installation de Borne d'Information Voyageur en étude pour 2026

Arrêt « Place Colbert »

- Réparation de la Borne d'Information Voyageur en étude pour 2026
- Ajout d'un 2^{ème} abribus est possible techniquement, à faire valider par la Ville et en consultation avec la librairie
- Etude pour envisager la possibilité d'un relais avec la librairie

Arrêt « Hôtel de Ville – Belvédère »

- Nouvelle signalétique et proposition d'un parcours plus confortable dans le cadre d'un PDME (Plan de Mobilité Entreprise) avec le Belvédère

Arrêt « Andreï Sakharov »

- Changement du nom de l'arrêt pour plus de clarté « Parc de la Vatine » en étude pour 2025

Arrêt « Tamarelle »

- Installation de Borne d'Information Voyageur en étude pour 2026

Communication

- Une campagne de proximité va être réalisée

Arrêt « Lycée du Cailly »

- Ajouter un 2^{ème} abribus au niveau de l'arrêt F8, non validé pour 2025

Entre les arrêts « Mairie de Déville » et « Mont Mirel »

- Faisabilité que la F8 utilise la voie de TEOR pour éviter les embouteillages, non validé pour raisons de sécurité routière

Arrêt « Place Colbert »

- Sécurisation de la traversée piétonne entre l'arrêt de TEOR et la Place Colbert,

non validé pour raisons de sécurité routière

Arrêt « Andreï Sakharov »

- Faisabilité de mettre des plots de séparation entre les 2 voies de la route pour éviter les dépassements dangereux, non validé pour raisons de sécurité routière

Arrêts « Les Coquets » (vers Colbert)

- Ajouter un abribus, non validé pour 2025

Arrêts « La Veille » (vers Mont-Saint-Aignan)

- Ajouter un abribus, non validé pour 2025

Fréquence

- Renfort de la ligne le dimanche matin, non validé

--- SYNTHESE ---

Principaux enseignements

Ces ateliers mis en place dans le cadre d'une expérimentation sur des comités de ligne se sont avérés riche d'enseignements et très positif car ils permettent de créer un dialogue direct entre l'exploitant et les usagers de la ligne F8 et d'identifier concrètement des points d'améliorations avec une visite terrain.

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 qui ont pu être discuté et auxquels la Métropole Rouen Normandie tâche d'apporter une réponse.

De plus, le suivi des propositions permet de constater que plusieurs de ces propositions ont été réalisées à la suite de ces ateliers et que de nombreuses (50%) sont réalisables et en cours d'étude. Ce suivi et ces mises en place permettent de rendre compte de l'intérêt, de la pertinence et de l'écoute accordées à ces propositions citoyenne.

13 PROPOSITIONS CITOYENNE POUR AMELIORER 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 (plaques 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 et améliorer les conditions d'attentes
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
10. Améliorer les Bornes d'Informations Voyageurs

... sur les HORAIRES / CORRESPONDANCES / FREQUENCES

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



13

PROPOSITIONS CITOYENNE POUR LA LIGNE F8

Comité de ligne #1 et #2 avec des usagers - 4 juin et 19 novembre 2025

ENSEMBLE,
AMÉLIORONS NOS LIGNES DE BUS.



... sur la COMMUNICATION

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

... sur les ARRETS

- Ajouter des abris pour protéger contre les intempéries et améliorer les conditions d'attentes
- Augmenter le volume sonore des annonces aux arrêts dans le bus
- Ajouter des QRCode vers l'application MyAstuce
- A Sakharov : évaluer la sécurité de la traversée piétonne
- Améliorer les Bornes d'Informations Voyageurs

...sur les HORAIRES / CORRESPONDANCES / FRÉQUENCES

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

