



Comité de ligne F5

Compte-rendu

Atelier participatif

Date de l'événement : **22 novembre 2025**

Lieu : Agence Astuce à Rouen

Horaire : 10h00 – 12h30

Service porteur du projet : Direction Mobilité Exploitation des Transports

Animateurs : Aurélie PHILIPPE, Romain DUFOSSÉ, Julien CAMMAS (Métropole)

Marjorie ZWARG, Julien NOEL, François NICOLLE, Etienne LESAGE (Transdev)

Participant·es

Citoyen·nes :	Elu·es / agent·es :	Total
Hommes : 4 Femmes : 10 Autres :	Hommes : 4 Femmes : 2 Autres :	14

Type d'événement :

- ☒ Atelier participatif
- ☐ Réunion publique
- ☐ Balade urbaine

- ☐ Cartographie participative
- ☐ Rencontres de proximité
- ☐ Questionnaire
- ☐ Autre :

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 met en place des comités de lignes afin 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 a été la première à profiter de ce dispositif citoyen destiné aux usagers, aux habitants et à tous les acteurs du territoire. Le présent atelier porte sur la F5, deuxième ligne du réseau Astuce à profiter du dispositif.

Rappel des objectifs :

- Créer un lien avec les usagers des transports en commun
- Constituer un groupe d'utilisateur de la ligne F5
- Faire remonter les dysfonctionnements et les points d'amélioration concrets sur la ligne

Rappel du déroulé :

Heure	Descriptif
10h00	Accueil café
10h10	Présentation de la démarche et restitution des résultats du questionnaire
10h30	Lancement de l'atelier : 1- Votre point de départ et d'arrivée 2- Votre avis sur la ligne : problèmes, fréquences, horaire, communication 3- Parcours de la ligne d'est en ouest : les problèmes rencontrés
11h30	Mise en commun
12h00	Fin

Compte-rendu de la séance

- [Télécharger le diaporama de présentation](#)

Présentation de la ligne F5

La ligne **F5** constitue l'un des axes majeurs de desserte du plateau Est vers le centre de Rouen. Elle assure la liaison entre des zones résidentielles denses et le cœur métropolitain, avec une fréquentation importante aux heures de pointe, notamment pour les trajets domicile-travail et domicile-études. Son rôle est stratégique pour favoriser la mobilité durable et réduire la dépendance à la voiture individuelle.

Quelques chiffres clés :

- **Amplitude horaire actuelle** : de 5h30 à minuit du lundi au samedi. De 6h à 21h30 le dimanche
- **Fréquence théorique** : toutes les 8 minutes en heure de pointe, 10min en heures creuses, mais des irrégularités sont constatées.
- **Profil des usagers** : une majorité d'actifs et d'étudiants, avec des besoins marqués en termes de régularité et de confort.
- **Enjeux de correspondance** : articulation avec les lignes FAST, TEOR et le réseau ferroviaire.

Principaux enjeux identifiés :

- **Ponctualité et fiabilité** : retards fréquents, parfois suppression de courses.
- **Fréquence et amplitude** : manque de bus en soirée et le week-end, dernier départ trop tôt le dimanche.
- **Saturation** : forte affluence aux heures de pointe, bus bondés, manque de places assises.
- **Infrastructure et confort** : absence d'abris à certains arrêts, voie bus neutralisée dans la côte de Bonsecours, matériel vieillissant.
- **Communication** : information insuffisante en cas de déviation ou travaux, application MyAstuce jugée peu fiable.

Synthèse du questionnaire

L'enquête réalisée auprès des usagers de la ligne F5 avait pour objectif de mieux comprendre leurs pratiques, leurs attentes et les points d'amélioration prioritaires. **Au total, 1 361 questionnaires ont pu être exploités**, ce qui offre une base solide pour analyser les besoins des voyageurs.

1. Un usage centré sur les déplacements quotidiens

La majorité des répondants utilisent la ligne F5 pour des trajets domicile-travail ou domicile-études. Ce profil explique la forte sensibilité aux horaires, à la régularité et à la capacité des bus aux heures de pointe.

2. Des attentes fortes sur la fréquence et la ponctualité

Les retards fréquents et les écarts entre la fréquence théorique et la réalité constituent les irritants majeurs. Les usagers demandent :

- **Plus de bus en soirée et le week-end**, notamment après 21h.

- **Une meilleure régularité en heure de pointe**, pour éviter les bus bondés ou les passages groupés.

3. Une amplitude horaire jugée insuffisante

Le premier départ le dimanche matin et le dernier départ le soir sont considérés comme trop tardifs ou trop précoces, ce qui limite l'usage pour les sorties ou les correspondances avec les trains.

4. Des problèmes de confort et de capacité

Les bus sont souvent saturés aux heures de pointe, avec un manque de places assises et parfois des véhicules trop petits. Les usagers expriment le besoin de bus articulés et d'un meilleur confort à bord.

5. Une communication à renforcer

Les informations en cas de travaux, déviations ou perturbations sont jugées insuffisantes. L'application MyAstuce est perçue comme peu fiable, notamment pour les horaires en temps réel. Les usagers souhaitent des outils plus clairs et des alertes mieux anticipées.

6. Des attentes sur la qualité de service

Au-delà des horaires, plusieurs répondants évoquent la conduite parfois brusque, le manque d'abris à certains arrêts et la vétusté des véhicules. Ces éléments influent sur la perception globale de la ligne.

Ce diagnostic confirme que les enjeux prioritaires pour la ligne F5 sont : **fiabilité, fréquence, confort et information voyageurs**. Ces enseignements serviront de base pour définir les actions d'amélioration à court et moyen terme.

➤ [Consulter l'analyse complète sur jeParticipe](#)

Atelier

Les participants étaient répartis en deux tables de 7 personnes. Sur ces deux tables, l'atelier était structuré de la même manière.

1. Origine et destination des participants

Les participants de chaque table étaient invités à positionner une gommette rouge sur leur point de destination et une gommette verte sur leur origine.

Les points de destinations sont très majoritairement regroupés autour du Théâtre des Arts, en plein centre de Rouen. Cela indique que la destination principale des usagers est le centre-ville, probablement pour des motifs liés au travail, aux études ou aux loisirs. Les gommettes de départ sont dispersées le long du plateau Est, notamment autour de Franqueville-Saint-Pierre, Mesnil-Esnard, et jusqu'au Lycée Galilée. Cela confirme que la ligne F5 joue un rôle essentiel de liaison entre les zones résidentielles du plateau et le centre-ville.

La majorité des déplacements semblent être plateau → centre-ville, ce qui correspond à des trajets pendulaires typiques (domicile → travail/études).

2. Principaux problèmes rencontrés

Dans un second temps, les participants devaient faire leurs observations selon 3 thématiques. Voici la synthèse des échanges sur les deux tables :

1. Problèmes rencontrés sur la ligne en général

- **Ponctualité et fiabilité**
 - Retards fréquents, parfois deux bus qui arrivent en même temps.
 - Certains bus ne passent pas ou partent avant l'heure prévue.
- **Confort et capacité**
 - Bus bondés aux heures de pointe, manque de places assises.
 - Véhicules parfois trop petits pour la fréquentation.
- **Sécurité et conduite**
 - Vitesse excessive, notamment dans la descente de Bonsecours.
 - Conduite brusque, freinages violents.
- **Infrastructure et accessibilité**
 - Absence d'abris à certains arrêts
 - Voie bus neutralisée dans la côte de Bonsecours, générant des bouchons.

2. Horaires : amplitude et fréquence

- **Fréquence insuffisante**
 - Intervalle théorique de 8 min en heure de pointe rarement respecté.
 - Manque de bus le soir après 21h30 (1 bus/h jugé dissuasif).
- **Amplitude horaire limitée**
 - Premier bus le dimanche matin trop tard (7h).
 - Dernier départ le dimanche soir trop tôt (21h30).
- **Coordination avec autres lignes**
 - Correspondances difficiles avec F1, TEOR et trains en soirée.

3. Communication

- **Information insuffisante en cas de perturbations**
 - Déviations et travaux mal signalés.
- **Outils numériques à améliorer**
 - Application MyAstuce jugée peu fiable (horaires erronés, bus fantômes).
 - Besoin d'alertes plus claires et anticipées.

3. Parcours de la ligne d'est en ouest

En dernier lieu, les participants étaient invités à faire des retours plus précis arrêts par arrêt. Ils disposaient de la carte en support. Ils n'ont pas eu besoin d'images, ils connaissaient très bien chaque tronçon de la ligne.

- [Consulter le retour complet des usagers et des chauffeurs par arrêt](#)

Conclusion

L'analyse croisée des retours des usagers (questionnaire et atelier) et des observations des conducteurs met en évidence des problématiques récurrentes qui impactent la qualité de service sur la ligne F5 :

- **Ponctualité et fiabilité** : les retards fréquents, les passages groupés et parfois la suppression de courses sont les irritants majeurs. Ces difficultés sont accentuées par la neutralisation de la voie bus dans la côte de Bonsecours et par des points de circulation complexes.
- **Fréquence et amplitude horaire** : l'offre actuelle est jugée insuffisante en soirée, le week-end et pendant les vacances scolaires. Les usagers demandent des départs plus tardifs (notamment le dimanche soir) et un renfort en heures de pointe pour éviter la surcharge.
- **Saturation et confort** : la ligne est très fréquentée aux heures de pointe, avec des bus bondés et un manque de places assises. Le recours à des bus articulés et l'amélioration du confort à bord sont des attentes fortes.
- **Infrastructure et accessibilité** : plusieurs arrêts manquent d'abris ou d'afficheurs, certains aménagements sont jugés inconfortables ou peu sécurisants (pistes cyclables, trottoirs étroits, zones de croisement). Les conducteurs soulignent aussi des problèmes de visibilité et de giration.
- **Sécurité et conduite** : la vitesse excessive sur certains tronçons (notamment entre Maréchal Leclerc et Galilée) et la conduite brusque sont régulièrement évoquées.
- **Communication** : l'information en cas de travaux, déviations ou perturbations reste insuffisante. L'application MyAstuce est jugée peu fiable pour les horaires en temps réel. Les usagers souhaitent des alertes plus claires et anticipées, ainsi qu'une meilleure coordination des correspondances.

Ces constats confirment que les priorités d'amélioration pour la ligne F5 portent sur **la fiabilité, la fréquence, le confort, la sécurité et l'information voyageurs**, avec une attention particulière à la coordination des correspondances et à la modernisation des arrêts. Ces éléments serviront de base pour définir un plan d'action concerté entre la Métropole, l'exploitant et les partenaires locaux.