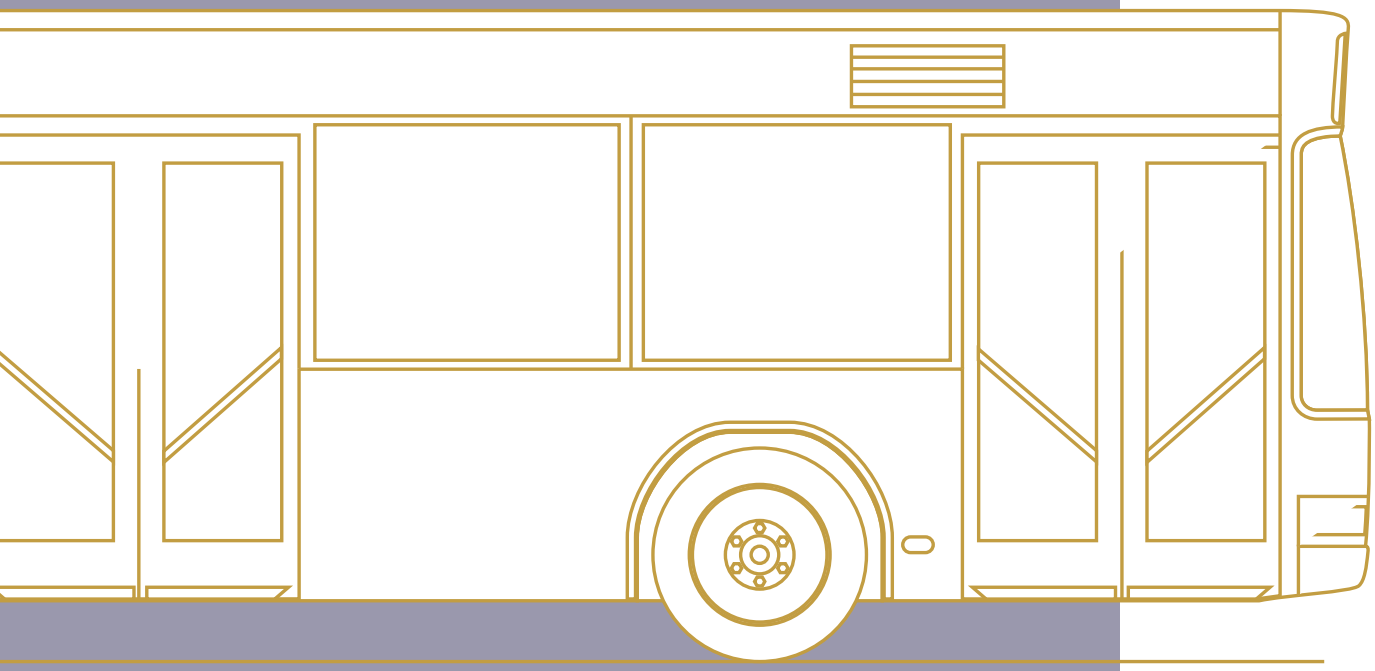
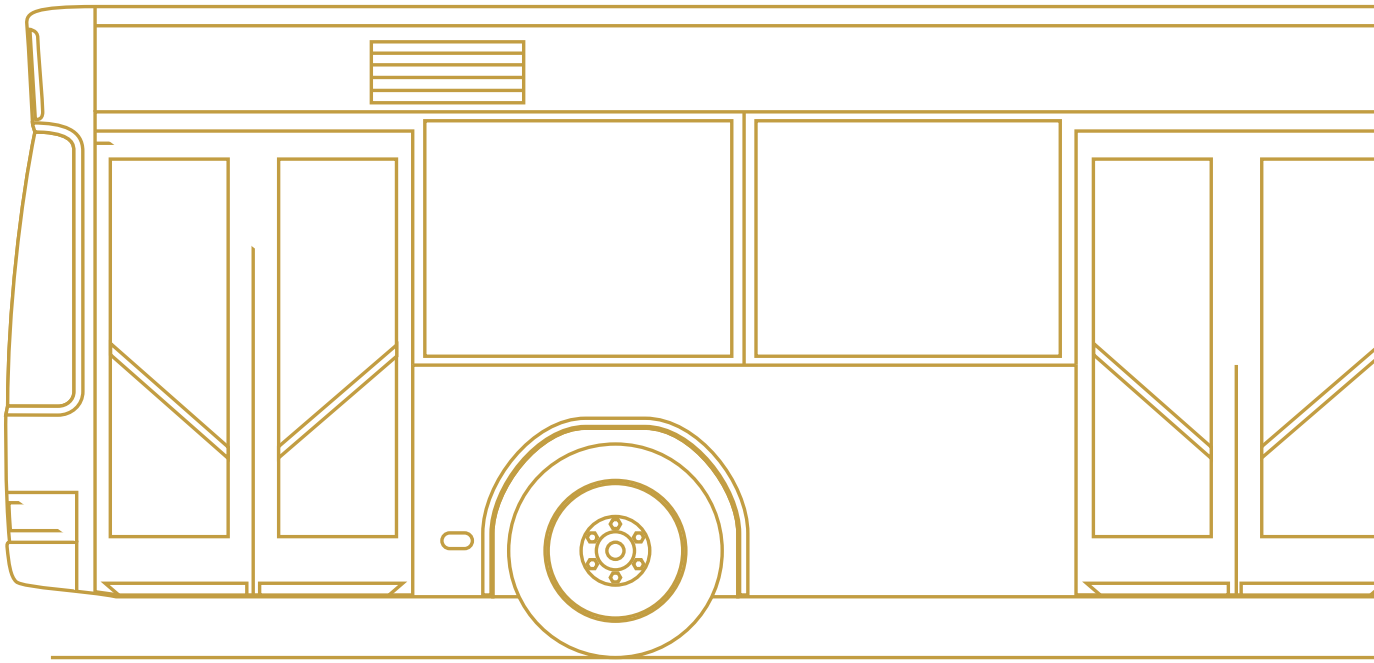
Livre blanc des transports urbains de Dieppe



VILLE DE DIEPPE

ce sont nos vies qui font la ville



Enquête transports : fiche technique

L'enquête se découpe en deux parties distinctes : la première vise à caractériser et évaluer les conditions générales d'usage de ce service public (enquête d'usage) et une seconde tend à mesurer factuellement l'appréhension des usagers sur le fonctionnement du réseau, ligne à ligne (enquête de satisfaction).

La démarche est animée par le souci de ne pas enfermer les répondants dans une posture purement revendicative. En témoigne l'absence d'une question sollicitant un positionnement de satisfaction globale à l'égard du réseau, qui n'aurait apporté que peu d'enseignements en tant que telle. Ainsi, les questions posées visent en premier lieu à approfondir la connaissance que l'on peut avoir du public usager et potentiel, de ses habitudes, contraintes et motivations, puis à permettre aux répondants de proposer leurs pistes d'amélioration.

Sur la légitimité de l'enquête :

Bien entendu, une telle enquête n'échappe pas totalement à un certain nombre de biais. En premier lieu, le choix a été fait de réserver l'enquête aux ménages dieppois, les seuls dont la municipalité de Dieppe a vocation à relayer la parole. Ceci exclut de fait une partie des usagers, ceux extérieurs à la commune de Dieppe, et donc en particulier utilisateurs du service de transport à la demande. A contrario, les lignes régulières et structurantes du réseau couvrant exclusivement les quartiers dieppois, on peut considérer qu'elles sont perçues de façon réaliste au travers de cette enquête. Ensuite, si les 560 réponses enregistrées ne peuvent prétendre à une représentativité statistique de la population de Dieppe, les 481 personnes se déclarant usagers, occasionnels ou réguliers, du réseau offrent des réponses qui sont en revanche tout à

AVANT PROPOS

Interpellés par les habitants au cours de nos assemblées de quartiers fin 2015 et les nombreuses et récurrentes réclamations d'usagers, nous avons pris la décision de réaliser une enquête d'usage et de satisfaction sur le réseau de transports en commun de l'agglomération dieppoise.
Certes, il s'agit-là d'une compétence de la communauté d'agglomération, autorité organisatrice des transports urbains. Mais il nous a semblé que la ville centre, cœur du réseau et représentant plus de la moitié de la population, avait quelque légitimité à identifier les difficultés rencontrées et les satisfactions enregistrées dans une logique d'intérêt général et d'amélioration du service public de transport.
L'enjeu est social, car le transport en commun crée du lien, rompt l'isolement et permet les déplacements de ceux qui ne peuvent avoir une voiture particulière. L'enjeu est environnemental, car il s'agit de promouvoir activement la généralisation de modes de déplacement durables dans le contexte de la lutte contre le réchauffement climatique et l'émission de gaz à effet de serre.
Pour objectiver les remarques des usagers et leur permettre d'être entendues et prises en compte, il est apparu utile de faire émerger un instantané réaliste du fonctionnement, de l'accessibilité et de l'attractivité du service.
Cette enquête a été confiée à notre service de démocratie locale et a mobilisé 560 personnes.
Les résultats ont été présentés publiquement à des groupes d'habitants de tous les quartiers qui ont pu les enrichir et les commenter.
Nous souhaitons désormais, à travers ce livre blanc, porter les résultats à la plus large connaissance et les fournir à l'Agglomération de Dieppe-Maritime afin qu'ils viennent alimenter les indispensables débats nécessaires à l'élaboration d'une véritable politique de transport à l'échelle de notre territoire. En espérant aussi, que les dysfonctionnements voire aberrations les plus criantes soient corrigés sans tarder.
Je suis persuadé que, conformément à l'esprit de la démocratie, chacun saura entendre les demandes des utilisateurs et aura à cœur d'apporter des réponses d'intérêt général.

Sébastien Jumel
maire de Dieppe, conseiller régional de Normandie

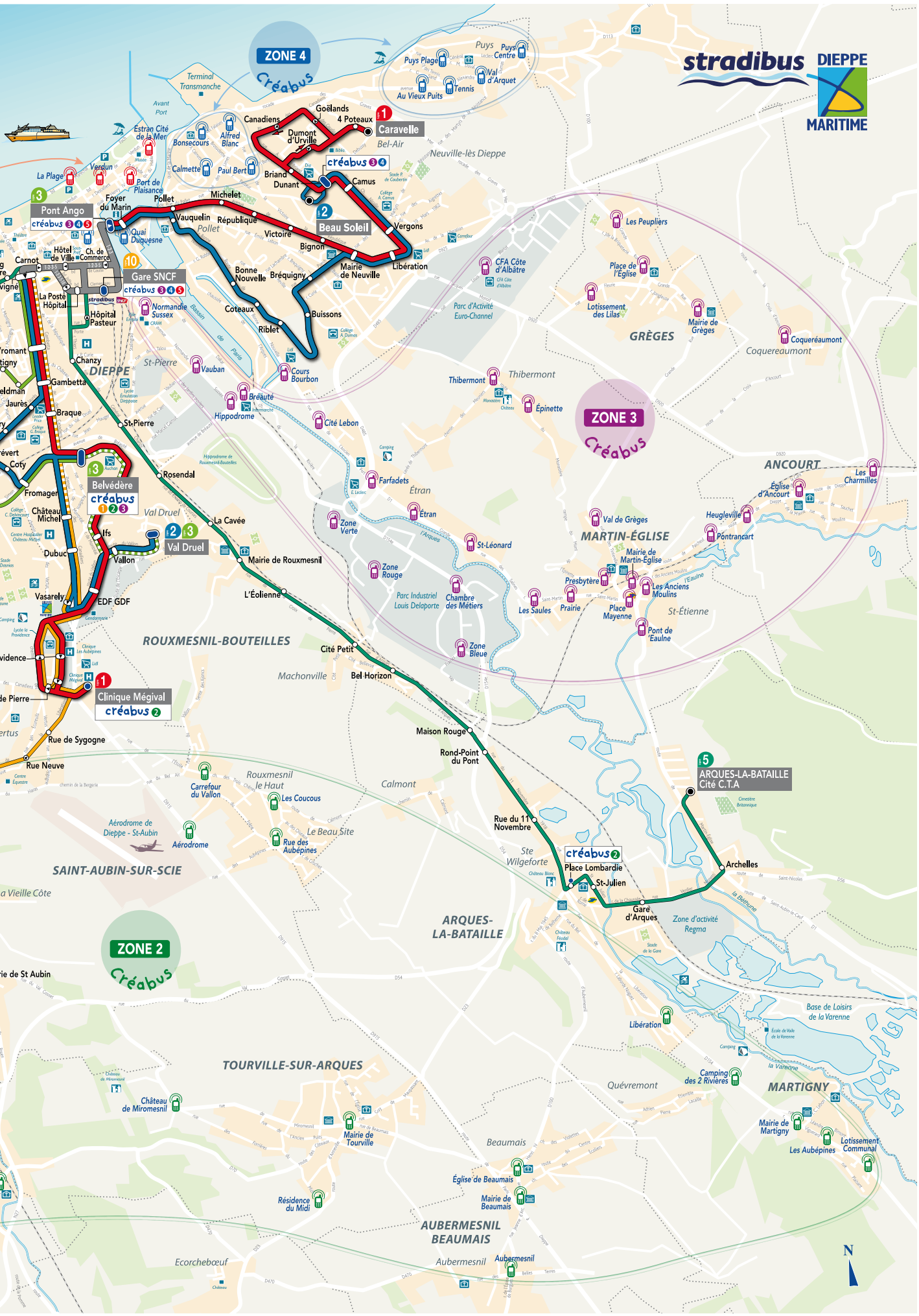
fait significatives des usages et jugements que portent les utilisateurs sur le réseau. Au demeurant, l'ensemble des données récoltées ont vocation à être confrontées à celles dont l'AOT et le délégataire pourraient disposer, en termes de fréquentation notamment.

Sur la méthodologie de l'enquête :

Le questionnaire a été élaboré via Google Forms, un générateur de formulaires offrant un traitement immédiat et automatique des données chiffrées et mesurables. Remplissable en ligne sur le site de la Ville, il a également été diffusé à 18 000 exemplaires dans le Journal de Bord du mois de mars 2016 et mis à disposition du public dans l'ensemble des accueils municipaux et des centres sociaux entre le 23 février et le 8 avril 2016. Une diffusion ciblée auprès des usagers a été réalisée par une équipe de jeunes, en contrepartie de leur inscription dans le dispositif "Bourse de soutien à la réussite", le samedi 19 mars de 10 heures à 12 heures, aux arrêts Carnot et Foyer du Marin.
La présente synthèse s'appuie sur le questionnaire (ordres de grandeur et données chiffrés + analyse des commentaires) mais également sur diverses contributions que cette démarche a suscité auprès d'habitants, associations et professionnels, qui ont souhaité formaliser leurs points de vue et revendications de manière plus complète, au travers de courriers notamment. Les verbatim cités sont employés à titre d'illustration lorsqu'ils sont apparus suffisamment représentatifs ou porteurs de sens.
560 personnes ont répondu au questionnaire. Parmi eux, 344 ont répondu en "papier" et 216 en ligne.

PLAN DU RÉSEAU STRADIBUS

Mise à jour décembre 2015


stradibus
DIEPPE MARITIME
ZONE 4
Créabus
ZONE 3
Créabus
ZONE 2
Créabus
Caravelle
Beau Soleil
Pont Ango
Gare SNCF
Belvédère
Val Druel
Clinique Mégival
ARQUES-LA-BATAILLE Cité C.T.A
Terminal Transmanche
Avant Port
Estran Cité de la Mer
La Plage
Verdun
Port de Plaisance
Foyer du Marin
Pollet
Michelet
Vauquelin
République
Victoire
Bignon
Vergons
Libération
Mairie de Neuville
Bréquigny
Bonne Nouvelle
Coteaux
Riblet
Buissons
Cours Bourbon
Quai Duquesne
Hôtel de Ville
Ch. de Commerce
Carnot
La Poste Hôpital
Hôpital Pasteur
Normandie Sussex
Chanzy
Gambetta
Braque
St-Pierre
Vauban
Brèauté
Hippodrome
Cité Lebon
Rosendal
La Cavée
Mairie de Rouxmesnil
L'Éolienne
Cité Petit
Bel Horizon
Maison Rouge
Rond-Point du Pont
Rue du 11 Novembre
Place Lombardie
St-Julien
Gare d'Arques
Archelles
Zone d'activité Regma
Base de Loisirs de la Varenne
Camping des 2 Rivières
Libération
Fromager
Château Michel
Ifs
Vallon
Dubuc
Vasarely
EDF GDF
Rue de Sygogne
Rue Neuve
Puys Plage
Puys Centre
Au Vieux Puits
Tennis
Val d'Arquet
Canadiens
Goëlands
4 Poteaux
Dumont d'Urville
Alfred Blanc
Bonsecours
Calmette
Paul Bert
Briand
Dunant
Camus
Bel-Air
Neuville-lès Dieppe
Les Peupliers
Place de l'Église
Lotissement des Lilas
Mairie de Grèges
GRÈGES
Coquereaumont
CFA Côte d'Albâtre
Parc d'Activité Euro-Channel
Thibermont
Épinette
ANCOURT
Église d'Ancourt
Les Charmilles
Heugleville
Pontrancart
Val de Grèges
MARTIN-ÉGLISE
Mairie de Martin-Église
Presbytère
Prairie
Les Anciens Moulins
Place Mayenne
Pont de l'Eaulne
St-Étienne
Les Saules
St-Léonard
Étran
Farfadets
Zone Verte
Zone Rouge
Zone Bleue
Chambre des Métiers
Parc Industriel Louis Delaporte
ROUXMESNIL-BOUTEILLES
Machonville
Calmont
Rouxmesnil le Haut
Carrefour du Vallon
Les Coucous
Le Beau Site
Rue des Aubépines
Aérodrome de Dieppe - St-Aubin
Aérodrome
SAINT-AUBIN-SUR-SCIE
Ste Wilgeforte
ARQUES-LA-BATAILLE
TOURVILLE-SUR-ARQUES
Château de Miromesnil
Mairie de Tourville
Résidence du Midi
Église de Beaumais
Mairie de Beaumais
Beaumais
Quévremont
MARTIGNY
Mairie de Martigny
Les Aubépines
Lotissement Communal
AUBERMESNIL BEAUMAIS
Aubermesnil
Ecorchebœuf
N

I CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Les répondants sont en très grande majorité (près de 68 %) des femmes. Ce déséquilibre s'explique en partie par une disproportion hommes/femmes parmi les plus de 65 ans dans la population générale (cf. tableau ci-dessous "Population dieppoise par sexe et âge en 2012 et au sein de l'enquête en 2016"), cette catégorie étant particulièrement représentée dans cette enquête.

Cette surreprésentation des personnes les plus âgées est le second enseignement et s'explique par au moins deux facteurs: les difficultés de mobilité des personnes les plus âgées et la gratuité accordée aux plus de 65 ans par la Ville, dont on peut légitimement penser qu'elle les incite à l'usage des transports en commun.

Les catégories sociaux professionelles déclarées correspondent approximativement aux données Insee à l'échelle de la ville, à la limite près que, dans le tableau ci-dessous, l'Insee mêle les personnes en recherche d'emploi, les élèves et les étudiants au sein de la catégorie "sans activité professionnelle". Or, au même titre que les retraités qui sont surreprésentés dans l'enquête comme on vient de le voir, élèves et étudiants représentent une part moindre mais toutefois significative des répondants (12,7 %). Ceci reflète probablement leur captivité à l'égard du mode de transport (cf. 3-) et pourrait nourrir des améliorations du réseau dans 2 directions:

• une intensification de la fréquence sur certaines plages horaires pour faciliter la cohabitation entre les scolaires et les autres usagers: « *il n'y a pas de place à la sortie des lycées, les bus sont bondés et dangereux* »

• une adéquation entre les horaires de cours et les passages de bus: « *Il faudrait adapter les horaires aux citoyens qui utilisent le plus les transports comme par exemple mettre un bus à 12 h 08: quand on finit à 12 heures à Ango il nous faut le temps de descendre et nous sommes obligés de courir pour ne pas manquer le bus* »; « *Horaires inadaptés avec les horaires de sortie surtout l'après-midi avec les collégiens du collège Georges Braque, direction le Val Druel. Exemple, ils sortent à 16 h 05 et le bus passe à 16 h 03, ils devront attendre le prochain à 16 h 37. Beaucoup de collégiens rentrent donc à pied, dommage d'avoir une carte de bus et de ne pas s'en servir* »; « *Au lycée, le bus est à 16 heures alors que les cours s'arrêtent à 16 heures. Habitant le Vieux-Neuville, je rentre parfois plus tard que ma camarade habitant Martigny, cherchez l'erreur* ».

La répartition par quartiers correspond là encore aux données Insee. Ce découpage a été fait de manière volontairement fine, afin de mieux mesurer le niveau et la qualité de la desserte de chaque partie du territoire communal. En mettant en regard ces secteurs géographiques avec d'une part les motivations de non-utilisation du réseau (« *votre quartier n'est pas desservi* ») et d'autre part les demandes de meilleure desserte (« *la proximité des arrêts de votre point de départ/arrivée* ») émanant des usagers, on obtient la confirmation qu'une demande forte de couverture par une ligne régulière s'exprime sur les secteurs de Puys, du Bout du quai et de la Cité du Marin.

Population dieppoise par sexe et âge en 2012 et au sein de l'enquête en 2016

	Hommes	%	Femmes	%	Total	%	Enquête transports 2016	%
Ensemble	13 584	100	17 048	100	30632	-	560	100
0 à 19 ans	3 604	26,5	3 486	20,5	7090	23,1	42	7,7
20 à 64 ans	7 606	56,0	9 111	53,4	16717	54,6	291	51,9
65 ans ou plus	2 374	17,5	4 450	26,1	6824	22,3	227	40,4

Source : Insee – RP2012

Population dieppoise de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle en 2012 et au sein de l'enquête en 2016

	2012	%	Enquête transports 2016	%
Ensemble	25 448	100	560	100
Agriculteurs exploitants	33	0,1	0	0
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	570	2,2	8	1,4
Cadres et professions intellectuelles supérieures	1 166	4,6	21	3,7
Professions intermédiaires	2 490	9,8	15	2,7
Employés	4 372	17,2	98	17,5
Ouvriers	3 610	14,2	11	2
Retraités	8 650	34	269	47,9
Autres personnes sans activité professionnelle	4 557	17,9	33	5,9
Étudiants, lycéens, collégiens	-	-	67	12
Autres (ou non précisé)	-	-	38	6,7

Source : Insee – RP2012

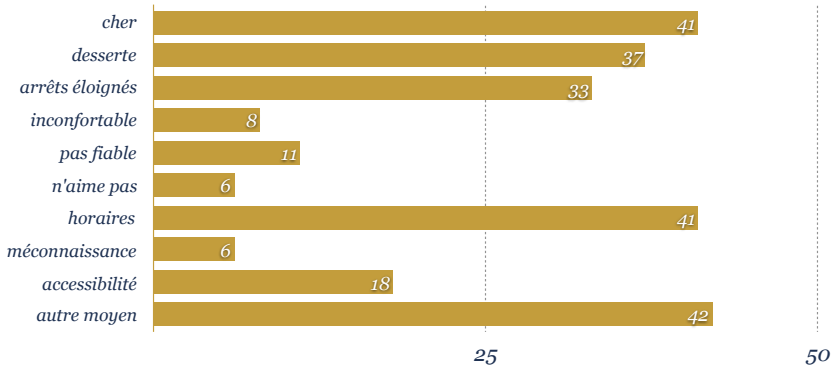
II ANALYSE GÉNÉRALE – ENQUÊTE D'USAGE

1- Utilisez-vous le réseau de bus Stradibus?

En toute logique, on dénombre une forte majorité d'usagers: 481 contre 73 qui déclarent ne pas emprunter le réseau (+6 sans réponse, réputés par défaut non-usagers).

2- Si non, pour quelles raisons?

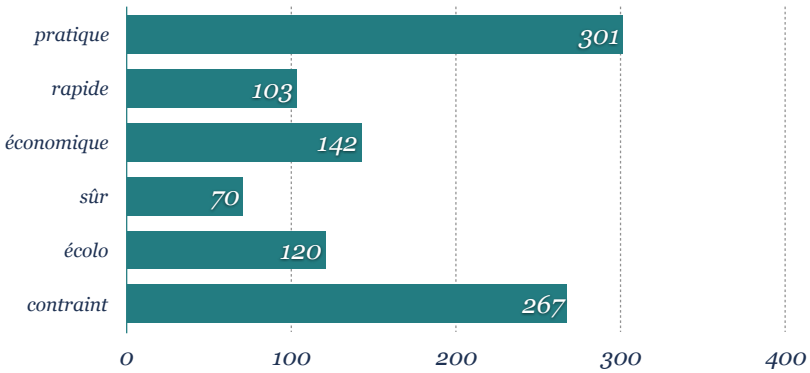
Il est apparu utile de recenser spécifiquement le point de vue des non-utilisateurs, les contraintes à l'utilisation du bus et les motifs d'empêchement, dans l'optique d'améliorer la fréquentation du réseau. 3 principaux motifs sont mis en avant pour expliquer le non-recours au réseau et révèlent un potentiel d'augmentation du nombre d'usagers:
- le coût;
- une inadéquation des horaires aux besoins;
- un déploiement géographique insuffisant, illustré par un regroupement des réponses « *absence de desserte du quartier* » et « *éloignement des arrêts* » (à elles deux, 70 réponses parmi les 73 non-usagers).



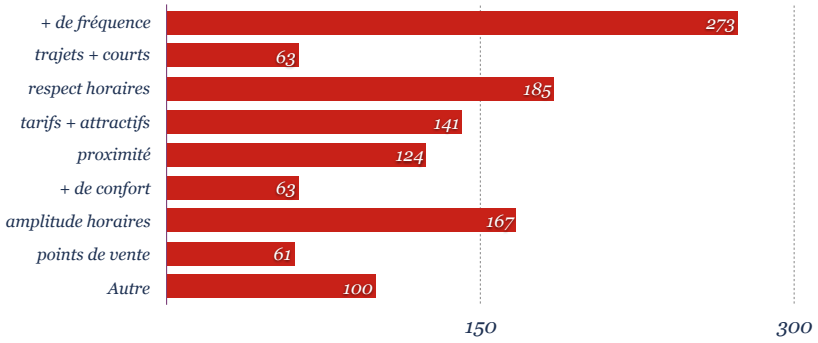
3- Si oui, pour quelles raisons?

Les raisons invoquées pour le choix du mode de déplacement font apparaître les critères de qualité classiques des transports en commun: c'est avant tout pratique car cela « *dessert les principaux endroits où l'on est amené à se déplacer* » et « *règle le problème du stationnement dans Dieppe* ».
La mise en avant de l'aspect économique (le tarif) est confirmée par les questions suivantes (questions 4 et 10) relatives au coût du service. Elle est à nuancer toutefois au regard de la surreprésentation des + de 65 ans, bénéficiaires d'une gratuité « *appréciée* ». Cette dernière amène même certains d'entre eux à suggérer en sus la gratuité pour « *les minima sociaux* » ou les étudiants, ou même « *un tarif préférentiel pour les chômeurs* ».

Une donnée attire l'attention: près de 60 % des usagers déclarent ne disposer que du bus comme moyen de locomotion et sont donc en situation de non-choix. Un niveau de captivité très important que l'on peut à nouveau expliquer par la représentation importante des personnes âgées parmi les répondants. Cette donnée est en tout cas à prendre en compte dans les diverses demandes d'amélioration du service exprimées au fil de l'enquête.



4- Dans les deux cas, quelles améliorations vous paraissent nécessaires ?



Cette question permet d'extraire les répondants d'une posture purement critique en les autorisant à proposer leurs propres pistes d'amélioration du réseau. Elle est celle qui offre probablement le plus d'enseignements dans cette enquête : elle révèle certains défauts du réseau tout en faisant émerger des leviers à actionner pour le développer.
On constatera tout d'abord que l'insuffisance de la desserte géographique mise en avant dans les motifs de non-utilisation est ici pondérée, de façon mécanique, par la prise en compte des usagers comme répondants.

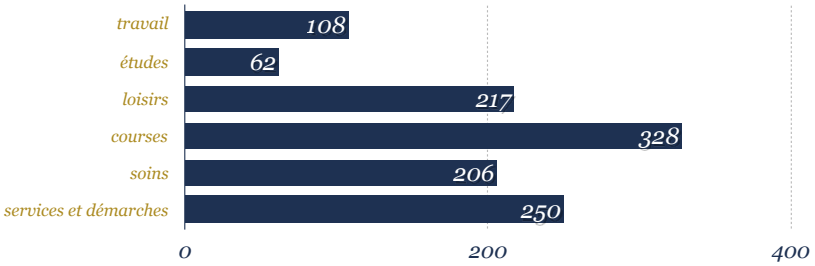
Il ressort ensuite une variable très majoritaire : l'exigence de plus grandes fréquences de passage, qui touche à l'attractivité du transport en commun au regard des autres modes, tandis que la demande d'amplitude horaire supérieure (essentiellement en soirée et/ou à l'occasion de grandes manifestations, au vu des commentaires relevés) laisse apparaître une inadéquation du service aux besoins.

La demande de ponctualité des passages (« respect des horaires ») affirmée par 37 % des répondants revendique une plus grande fiabilité. Elle couvre des retards mais aussi des absences de passage : « *plusieurs fois le premier bus n'est pas passé, pratique pour prendre le train !* » [ligne n° 1] et, plus surprenant car revenant à plusieurs reprises, des départs ou passages en avance qui imposent un temps d'attente injustifié, voire compromettent le déplacement : « *il est fâcheux quand on veut emprunter le dernier bus du soir de le voir partir devant soi avant l'horaire* » [ligne n° 2].

La question des tarifs n'intervient ici qu'en 4e position. Pour autant, on le verra, la demande d'une baisse du prix/voyage est en réalité plus importante.

5- Vous utilisez le réseau de bus Stradibus pour quels types de déplacements ?

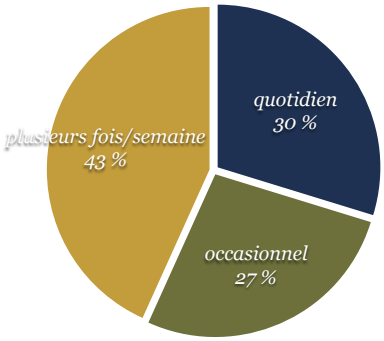
Le recensement des motifs de déplacement traduit le rôle du transport dans la préservation du lien social pour les usagers, en particulier des personnes âgées, qui emploient le bus pour les loisirs, courses et soins. Sur ce dernier point, on retient à de nombreuses reprises dans les commentaires la demande d'une desserte plus proche du centre hospitalier (la desserte directe n'est aujourd'hui assurée que par la ligne n° 5) et surtout d'une desserte de la clinique Mégival par la ligne n° 14 le dimanche (essentiellement pour les visites aux patients hospitalisés).



Cette question fait également apparaître une proportion plutôt faible du recours au transport en commun pour se rendre sur le lieu de travail. Il existe semble-t-il

de ce côté une marge de progression importante, conditionnée au vu des contributions à deux registres de modifications :
- une plus grande amplitude horaire : « *j'habite Neuville et je travaille dans le centre-ville, souvent jusqu'à 22 heures, y compris le week-end et les vacances scolaires, je ne dispose pas de transport en commun pour rentrer chez moi, de même que le dimanche quand je commence à 7 heures* » ;
- une desserte plus efficace des zones d'activités. A titre d'illustration : « *la zone de Rouxmesnil* (Louis-Delaporte) *n'est desservie que par le Créabus et il n'y a pas de Créabus avant 9 heures* ».

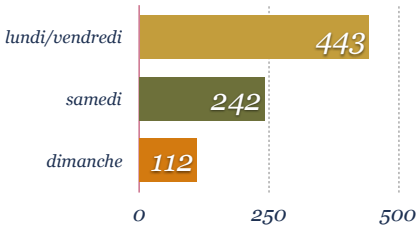
6- À quelle fréquence prenez-vous le bus ?



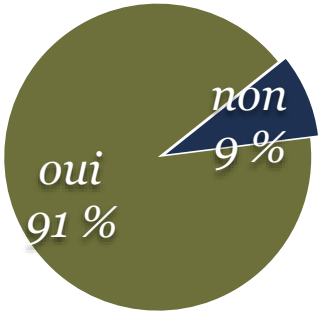
70 % des répondants usagers empruntent le réseau de façon régulière (« *chaque jour* » ou « *2 à 3 fois par semaine* »), ce qui renforce la légitimité et la crédibilité des demandes d'améliorations qu'ils formulent.

7- Vous prenez plutôt le bus :

A noter que la déclaration d'utilisation des bus le samedi est souvent assortie de commentaires demandant un renforcement de la fréquence pour rejoindre les plateaux de Neuville et de Janval à la fin du marché.



8- Prenez-vous également le bus pendant les vacances scolaires ?



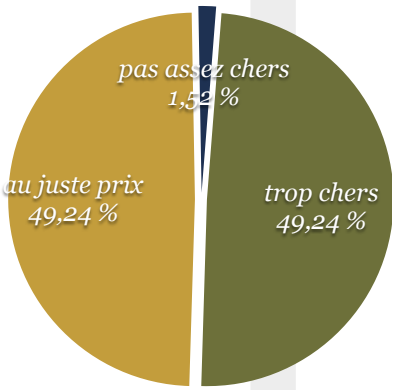
9- Si non, pourquoi ?

Cette question confirme des déclarations préalablement recensées par la Ville au fil des rencontres avec les habitants.
On constate que la très grande majorité des usagers continue d'emprunter le réseau pendant les vacances scolaires. Or, alors que l'utilisation est stable (hormis les scolaires), la fréquence diminue.
La conclusion en est que les usagers réguliers, souvent captifs comme on l'a vu, subissent et se trouvent pénalisés par la diminution du nombre de passages : « *les horaires changent et les amplitudes horaires sont catastrophiques* » ; « *trop d'attente pendant les vacances scolaires* », etc.

Par ailleurs, la baisse de fréquence se justifie d'autant moins que le public scolaire continue d'emprunter le bus pendant les vacances, mais de manière plus diluée voire plus fréquente sur la journée: « *les gens sont entassés dans le bus pendant les vacances scolaires étant donné les horaires très espacés d'un bus à l'autre, surtout avec tous les jeunes qui prennent le bus* ».

En outre, les changements réguliers d'horaires (semaine/samedi/dimanche; vacances scolaires) ou les modifications structurelles du réseau sur de plus longues périodes (ligne n° 4 non maintenue, ligne n° 1 allongée pour desservir le Val d'Arquet, ligne n° 3 « *à géométrie variable* » vers le stade Mérault et le Val Druel) sont des sources de confusion relevées par plusieurs répondants.

10- Les tarifs du bus vous paraissent:



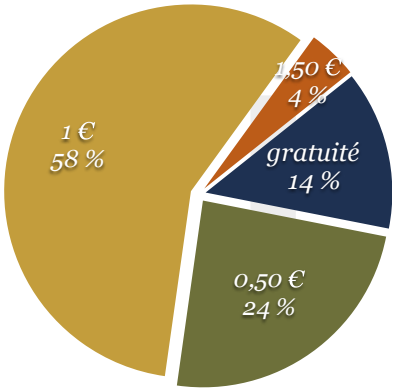
On constate un clivage important à ce sujet et une égalité entre les répondants qui jugent le tarif trop cher (194) et ceux qui l'estiment au juste prix (194). Sans commune mesure, seuls 6 répondants plaident pour un tarif plus élevé.

Or, la variable de la gratuité accordée aux aînés de + de 65 ans a une incidence certaine sur ce résultat.
Le tableau ci-dessous met en regard les perceptions des 46-65 ans retraités et des + de 66 ans à ce sujet: les + de 66 ans, bénéficiant de la gratuité, s'abstiennent généralement de répondre et lorsqu'ils le font, estiment la gratuité juste. A contrario, les 46-65 ans retraités sont presque aussi nombreux à considérer le tarif comme « juste » (19) que comme « trop cher » (18).

46-65 ans (déclarés retraités)	absence de réponse	12	24,49 %
	au juste prix	19	38,78 %
	trop chers	18	36,73 %
Total pour 46-65 ans		49	

66 ans et plus (bénéficiant de la gratuité)	absence de réponse	96	46,15 %
	au juste prix	80	38,15 %
	pas assez chers	5	2,40 %
	trop chers	27	12,98 %
Total pour 66 ans et plus		208	

11- D'après vous, quel serait le juste tarif pour un voyage?

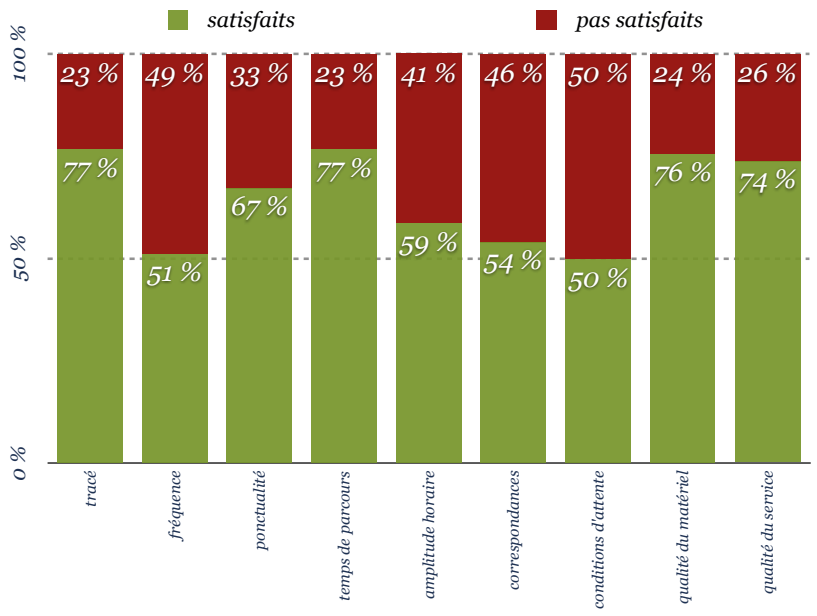


Certains usagers relèvent l'importance des récentes augmentations du billet à l'unité: « *+10 % entre 2014 et 2015 et 10 centimes de plus en 2016 : les utilisateurs des transports en commun ont souvent peu de moyens. Vous m'encouragez à marcher entre la Ferme des Hospices et le centre-ville plutôt que de perdre le prix d'une baguette de pain* ». D'autres mettent ce tarif en comparaison avec la liaison « *des cars Denis Dieppe-Le Tréport : 2 euros pour 30 km* ».

Au-delà du strict coût du service pour les usagers, de nombreux commentaires font globalement apparaître une demande de souplesse et de diversification dans les conditions d'achat des titres de transport et offrent matière à réflexion sur:
• les tarifications spécifiques (tarif famille avec un système de tickets non personnels, baisse des tarifs voire extension de la gratuité aux publics étudiants ou précaires...),
• les modalités d'achat et de paiement (densité et accessibilité des points de recharge Atoumod, possibilité de régler en numéraire, y compris lorsqu'on n'a pas l'appoint dans les bus...),
• les supports billétiques (cohabitation d'abonnements sur un même support magnétique...)

III ANALYSE LIGNE À LIGNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Ligne n° 1 (354 réponses/110 commentaires)

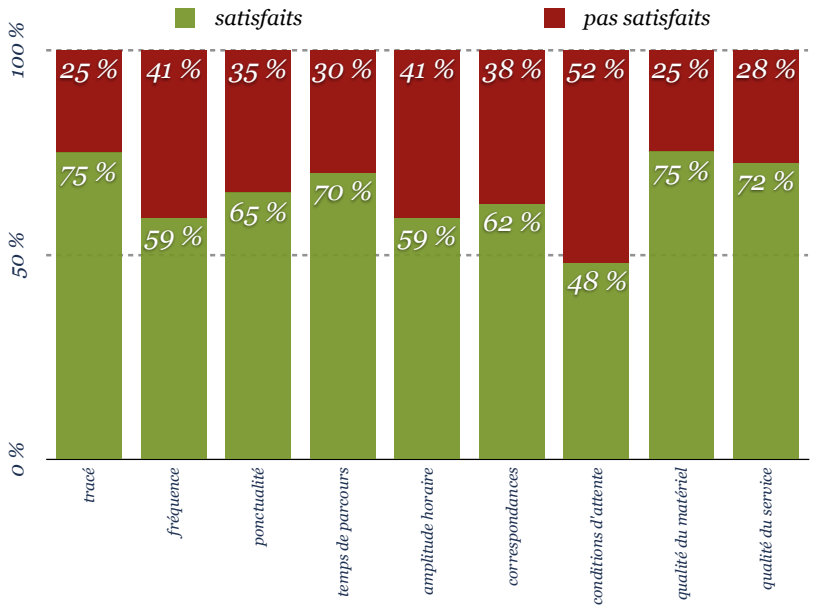


Horaires:
• mal adaptés aux horaires de centre de formation (Forjecnor), collèges et lycées (4 com.) ainsi qu'à certains horaires de travail "décalés" (ex: fin de journée à 21 heures ou 22 heures, ou prise de poste à 7 heures le matin)
• amplitude trop restreinte, en particulier le soir et plus généralement lors de manifestations (6 com.)
• pas assez de bus pendant les vacances scolaires (10 com.) et le samedi (5 com.)
• bus parfois en avance sur l'horaire affiché (3 com.)

Arrêts:
• certains arrêts trop rapprochés et d'autres secteurs pas desservis
• arrêt Victoire: l'abribus n'est plus installé au droit de l'arrêt actuel suite à la désaffection de l'ancien emplacement en 2011
• manque d'abribus en général (8 com.) et en particulier à Fromager, Château Michel, Mégival (2 com.), Pollet, Vergons (3 com.), EDF, Ifs, Braque
• manque de bancs en général (2 com.) et à Belvédère, Mégival, EDF, château Michel
• entre Belvédère et Mégival, impossibilité de descendre pour une personne à mobilité réduite
• demande de créer un arrêt Pont Ango en vis-à-vis de l'existant
• manque un arrêt entre la gare et les ponts
• manque un arrêt entre Libération et Vergons (desserte Carrefour et Lidl)
• arrêt Ifs dangereux à la descente

Ligne:
• lignes 1 et 2 ont un tracé identique sur une bonne partie du parcours
• problème de correspondance avec la ligne 5 (2 com.) et avec le train (2 com.)
• présence importante de caddies et poussettes (manque de place) (5 com.)

Ligne n° 2 (358 réponses/58 commentaires)

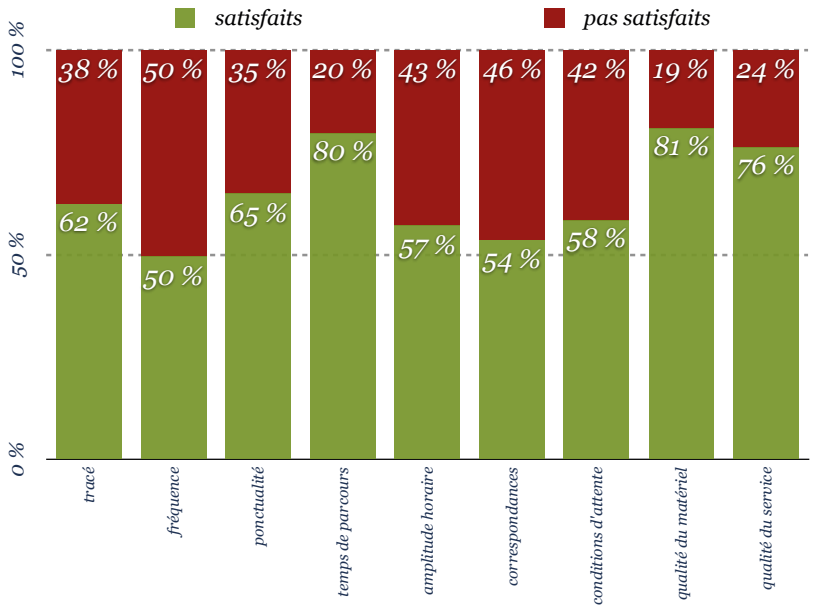


Horaires:
• mal adaptés aux horaires de centre de formation (Forjecnor), collèges et lycées (8 com.) ainsi qu'à certains horaires de travail « *décalés* » (ex: fin de journée à 21 heures ou 22 heures, ou prise de poste à 7 heures le matin)
• pas assez de bus pendant les vacances scolaires (2 com.) et le samedi
• bus parfois en avance sur l'horaire (2 com.)
• problème de correspondance avec la ligne 5

Arrêts:
• certains arrêts trop rapprochés (ex.: rue Jacques Delestre) et d'autres secteurs mal desservis
• arrêt Foyer du marin est plus éloigné du Bout du quai depuis qu'il est sur l'île du Pollet
• manque d'abribus en général (4 com.) et en particulier à Val Druel, Jaurès, mairie de Neuville et Fromager
• manque de bancs: Belvédère

Ligne:
• lignes 1 et 2 ont un tracé identique sur une bonne partie du parcours
• présence importante de caddies et poussettes (manque de place) (4 com.)

Ligne n° 3 (231 réponses/27 commentaires)



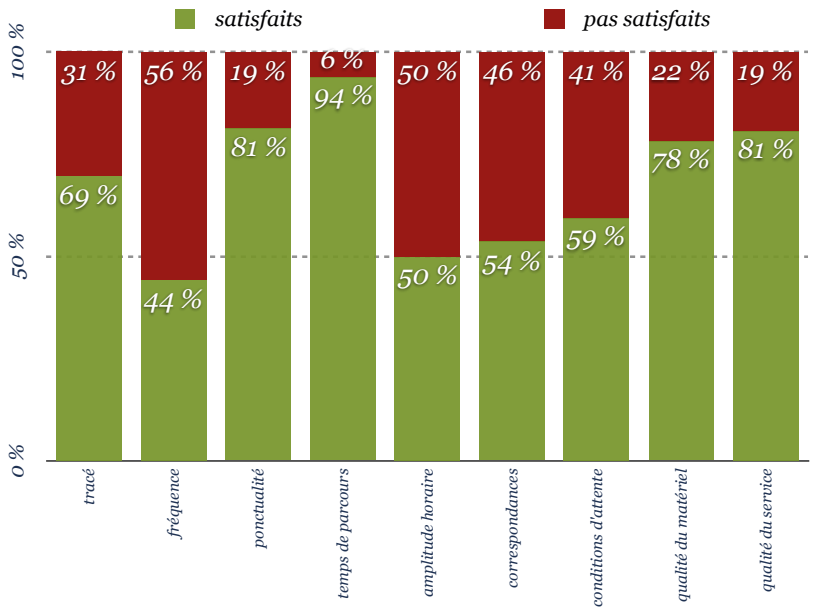
Horaires:
• pas adaptés aux horaires de cours ou de train (8 com.)
• amplitude trop restreinte, en particulier le soir et plus généralement lors de manifestations (3 com.)
• correspondances insatisfaisantes avec les lignes 1 et 2
• pas assez de bus pendant les vacances scolaires, le samedi (2 com.)
• bus parfois en avance sur l'horaire
Arrêts:
• RPA Lemeunier mal desservie (arrêt Mont-Robin trop éloigné); idem Chemin du golf (arrêt Leroux trop éloigné)
• manque d'abribus en général (4 com.) et en particulier à Montigny et Prévert
• manque de bancs en général (3 com.) et en particulier à Auchan
• abribus « Stade Mérault » sous-dimensionné

Ligne:
• système de ligne prolongée – desserte du stade Mérault et du Val Druel – insatisfaisant car ne répond pas aux besoins de la population: passages insuffisants en matinée et en après-midi (6 com.)
• demande d'une liaison directe, sans correspondance, entre Caude-Côte et Neuville (7 com.) et entre Caude-Côte et Mégival

Ligne n° 5 (35 réponses/7 commentaires)

Horaires:
• pas adaptés aux horaires de cours (ex: bus à 14h50 pour fin de cours à 15 heures) ou de train (2 com.)

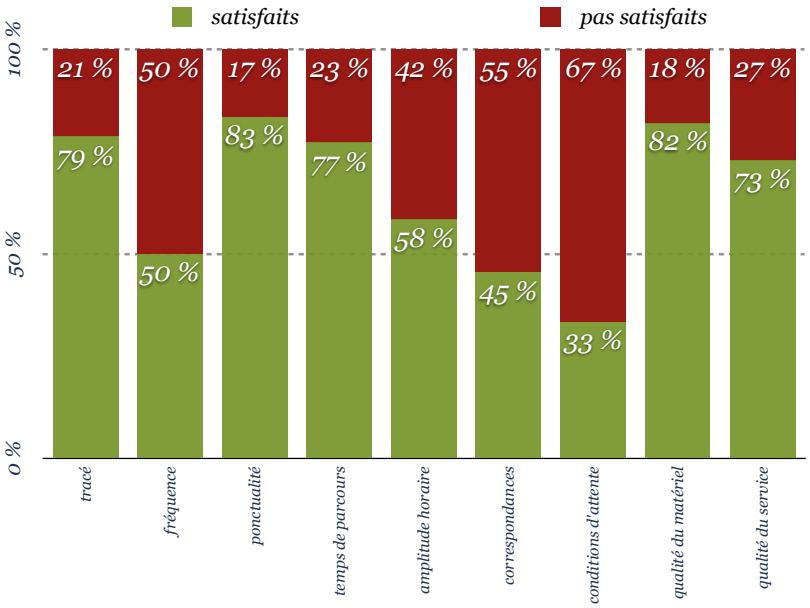
Arrêts:
• manque d'abribus à l'arrêt cité CTA
• abribus « lycée Ango » sous-dimensionné
Ligne:
• doter la ligne de plus petits bus en heures creuses
• liaisons centre-ville > Arques insuffisantes le samedi midi
• ligne 500 vieux bus et à la fin des cours pas de bus pour aller à l'arrêt Chanzy et prendre la ligne n° 5



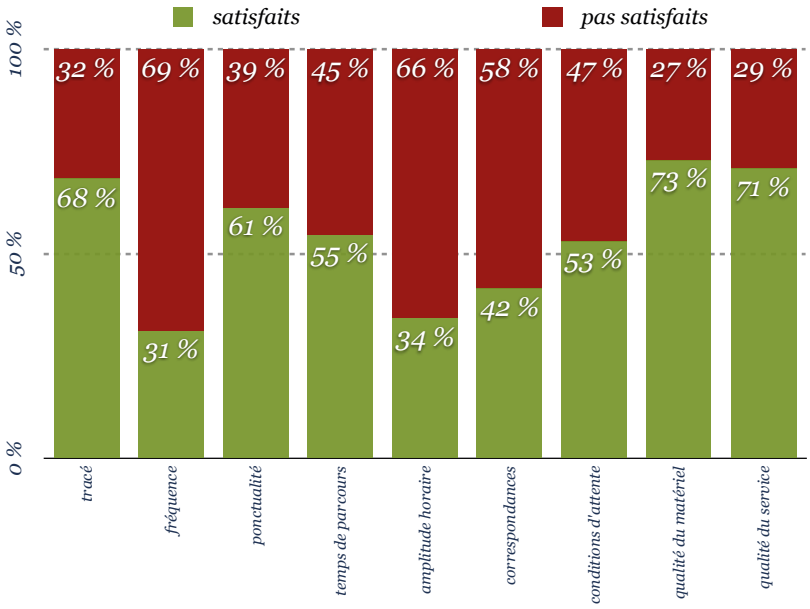
Ligne n° 10 (14 réponses/4 commentaires)

Arrêts:
• manque d'abribus et de bancs à Offranville (Granges, Cèdres, Grand'Place, Gare) (2 com.)

Ligne:
• pertinence de l'arrêt Providence? (desservi par la ligne 1)
• problème de correspondance avec la ligne 2 pour aller à Neuville



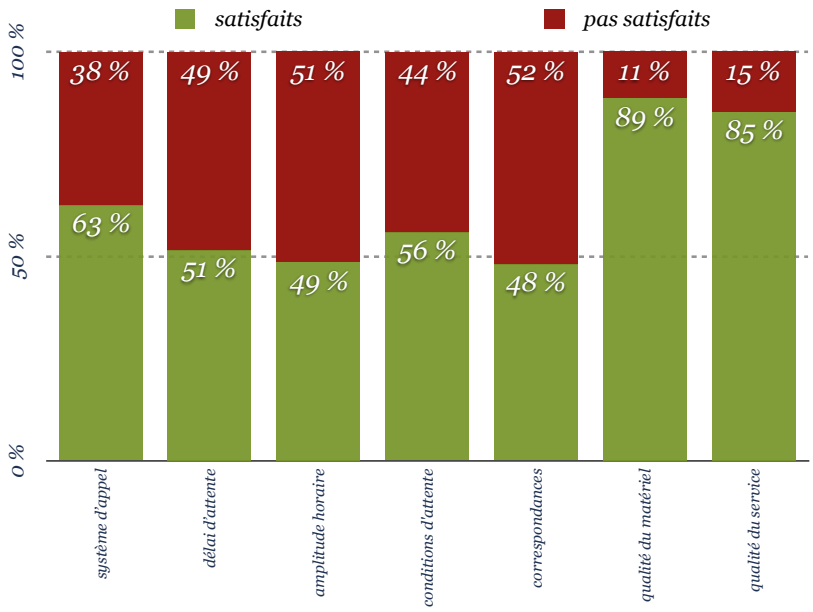
Ligne n° 14 (128 réponses/31 commentaires)



Horaires:
- amplitude trop restreinte, en particulier le soir et lors de manifestations
- pas adaptés aux horaires de trains
- fréquence insuffisante (24 com.), notamment l'été

Ligne:
- absence de desserte de Mégival (7 com.), de l'av. de la République (4 com.), de la Cité du Marin et de la rue de Chanzy

Créabus (30 réponses/23 commentaires)



Horaires:
- délai de réservation trop contraignant (8 com.)
- pas de Créabus avant 9 heures (desserte des entreprises de la zone Delaporte ?) et le dimanche

Ligne:
- absence de desserte de l'hôpital
- service payant pour les personnes âgées qui bénéficient par ailleurs de la gratuité
- besoin d'un système plus souple qui puisse s'arrêter à n'importe quel arrêt (6 com.)

Remarques générales et/ou impliquant plusieurs lignes

Ligne:
• secteurs non desservis par le réseau et/ou par une ligne régulière: Puys (10 com.), Caude-côte, Bout du quai, Zone Louis-Delaporte, Intermarché de Bréauté, Leclerc d'Etran
• diverses demandes de dessertes plus proches, qui reflètent l'inconfort et le délai des correspondances: liaisons Ferme des Hospices > Mégival ou encore Caude-Côte > Neuville
• adapter dans la mesure du possible la taille des véhicules et leur fréquence de passage à la fréquentation
• les bus des lignes n° 1 et n° 2 se suivent à 2-3 minutes d'écart, puis longues périodes d'attente (20/30 minutes) (11 com.)
• bus trop chargés aux horaires d'entrée/sortie d'établissements scolaires (manque de places) (8 com.). Ex: bus déjà plein à l'arrêt Dunant le matin vers Ango
• manque de transport lors des grandes manifestations (Navettes? Noctambus?)
• changements d'horaires trop récurrents et difficiles à gérer pour les usagers
• généraliser une ligne littorale Puys/Braquemont > Dieppe > Varangeville > Ste-Marguerite (comme déjà initiée précédemment en saison estivale)
• pas d'intermodalité bus/vélo (plateformes dans les bus?) ou bus/covoiturage
• pas de ligne de bus pour les lycées à partir de Martin-Église (prolonger la ligne n° 5 Cité CTA jusqu'à Martin-Église?) (2 com.)

Communication/information:
• plaquettes d'info, fiches horaires et affichages aux arrêts difficiles à lire (typo trop petite), voire pas toujours présentes aux arrêts (ex: arrêt Mont Robin) ou pas actualisées
• besoin de mieux faire connaître le Créabus et son fonctionnement
• il pourrait être utile d'adresser un plan des lignes à chaque foyer
• créer une instance de dialogue entre usagers, décideurs et personnels

Mode de paiement/Tarif:
• gratuité pour les étudiants
• diversifier et assouplir les modalités de paiement (ex: obligation d'avoir l'appoint à la montée dans les bus pose problème)
• multiplier les points de vente/recharge Atoutmod – ex: mairies de l'agglomération, mairies annexes de Dieppe...
• instaurer un système d'information numérique en temps réel (temps d'attente, modifications ponctuelles de parcours, etc.)
• élargir la validité du billet à une heure sur l'ensemble des lignes

Divers:
• l'attitude des conducteurs(rices) de bus est globalement plutôt mal perçue (nombreux commentaires sur ce point), même si certains usagers expriment leur satisfaction. Il est question de conduite brusque, d'une prise en compte insuffisante des personnes âgées (délai insuffisant pour s'asseoir avant le redémarrage, arrêt trop loin des quais), de conversations tenues en conduite, etc.
• cohabitation personnes âgées/scolaires difficile (pas de places assises pour les aînés)
• accessibilité difficile des Personnes à Mobilité Réduite aux bus.

IV PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS À APPORTER AU RÉSEAU

Les propositions reprises ici sont intégralement issues des commentaires énoncés par les répondants à l'**enquête de satisfaction (III)**. De façon logique et cohérente, elles s'inscrivent dans le prolongement des enseignements tirés de **l'enquête d'usage (II)**.

Les propositions sont ventilées en deux niveaux d'intervention:
• à court terme pour celles qui, tout en n'impliquant pas une remise en cause fondamentale de l'équilibre du contrat de délégation de service public (DSP), permettraient de donner des signes de prise en compte immédiate des besoins
• à moyen terme pour celles qui, touchant à l'organisation et à la structure du réseau, doivent être intégrées dans la démarche de renouvellement de la DSP.
Au-delà de la légitime évaluation de la qualité d'un service public par ses usagers, la prise en compte des propositions formulées par ces mêmes usagers se veut le reflet d'une vision dynamique et souple du service public, à l'opposé d'une posture gestionnaire basée sur le seul coût financier d'un service rendu.
S'il n'est pas question de nier la charge financière que représente le fonctionnement du service de transports en commun, il s'agit aussi et surtout de reconnaître l'existence de coûts sociétal, environnemental et financier, conséquences d'une utilisation structurellement insuffisante du réseau, par manque d'adéquation du service aux besoins des usagers.
Dans une optique de maximisation de l'usage, les réseaux de transports en commun peuvent au contraire être un outil fondamental de lien social, d'équité territoriale, de reconquête urbaine et de modification des comportements individuels en matière de déplacement automobile.
C'est l'état d'esprit dans lequel ces propositions sont relayées.

1. Propositions à court terme

Équiper les arrêts

Prise en compte des manques de bancs signalés: Belvédère, Mégival, EDF, Château-Michel, Grand'Place, Gare d'Offranville - et des manques d'abribus (aubettes) signalés: Fromager, Château-Michel, Mégival, Pollet, Vergons, EDF-GDF, Ifs, Braque, Val Druel, Jaurès, Goélands, Canadiens, Briand, mairie de Neuville, Montigny, Prévert, Vauquelin, Côteaux (sens montant), cité CTA, Offranville (Granges, Cèdres, Grand'Place, Gare) + abri Victoire mal implanté car l'arrêt précédent est désaffecté
NB: Les équipements (aubettes, bancs, corbeilles) font l'objet d'un marché à groupement de commande entre la Ville et l'Agglomération, pour lequel une liste des sites à aménager a été préétablie. Il conviendra donc pour les équipements ci-dessus de vérifier s'ils apparaissent ou non dans cette liste, et dans le cas contraire de s'assurer de leur pertinence au regard de l'usage et de l'encombrement de l'espace public.

Étudier les problèmes de sécurité

Prise en compte de points « noirs » au regard de la sécurité: l'arrêt Riblet, qui dessert le collège Dumas, est implanté à proximité d'un passage piéton masqué par le bus; l'arrêt Braque, situé sur une 4 voies, est dangereux pour les élèves; idem pour l'arrêt Jules Ferry devant l'école.

Répartir les cadencements

Les cadencements sont à mieux répartir: de manière générale les passages des lignes 1 et 2 se suivent à 2/3 minutes d'intervalle, la plupart du temps suivis d'une demi-heure d'attente; les passages de la ligne 5 sont insuffisants, en particulier le samedi midi au retour de Dieppe (ce qui est également le cas, dans une moindre mesure, des lignes 1 et 2)

Revoir les correspondances

Les correspondances entre lignes ne sont pas satisfaisantes, y compris avec les bus départementaux, voire inexistantes avec certains TER (en début et fin de journée).

Adapter les horaires

Les horaires de passage font parfois abstraction des heures d'entrée/sortie des établissements de formation, collèges et lycées.

Desservir Mégival et l'hôpital

L'essentiel des modifications en termes de dessertes sont à envisager dans le cadre d'une refonte des lignes, donc à moyen terme. Toutefois, deux éléments doivent pouvoir être corrigés dans un délai plus court: une desserte plus proche de l'hôpital et une desserte de la clinique Mégival le dimanche.

Renforcer le service

Diverses interventions qui portent sur la gestion du service: confort de conduite, lisibilité et déploiement de la communication, assouplissement des modalités de paiement, etc.

2. Propositions à moyen terme

Elles s'inscrivent dans le cadre du renouvellement de la DSP, échéance 2018. Elles portent essentiellement sur la structure même du réseau : refonte des parcours et redéploiement de lignes sur le territoire, remise à plat des cadencements, des amplitudes horaire et des correspondances.

Relier les quartiers

Certains quartiers sont insuffisamment couverts (ou de manière inadaptée) : la Cité du Marin, Puys (cf. contribution écrite de l'association des résidents du quartier), le Bout du quai et l'avenue Normandie-Sussex (Intermarché, Leclerc et zone d'emploi Delaporte) ne sont desservis que par le Créabus ; Caude-Côte est desservi par la ligne 3 mais de manière irrégulière ; St-Pierre-Chanzy, l'avenue de la République et surtout la clinique Mégival (cf. court terme) ne sont pas desservis le dimanche par la ligne 14.

Desservir le front de mer

L'absence complète de desserte du front de mer pose particulièrement question à Dieppe, où les fonctions balnéaire et touristique sont économiquement, socialement - et géographiquement - centrales. L'indispensable rééquilibrage à opérer entre la voiture et le piéton, au bénéfice d'une extension de la piétonnisation du centre et de ses jonctions avec le front de mer, ne se fera qu'avec la mise en place préalable d'une desserte de transports en commun de qualité, connectée à des parkings relais en entrée de ville. A noter que cette remarque s'applique à l'ensemble du territoire : aucune plage du secteur n'est desservie par une ligne régulière (Puys, Pourville, Sainte-Marguerite...)

Amplifier le service

Les amplitudes horaires sont trop restreintes. De nombreuses demandes, en particulier de salariés, expriment le besoin d'un début de service aux alentours de 6 h 30 ou 7 heures pour une fin vers 21/22 heures sur les lignes structurantes. L'heure tardive de démarrage du service Créabus est également pointée comme un obstacle à la mobilité, en particulier par des personnes qui souhaiteraient emprunter les transports en commun pour se rendre sur leur lieu de travail. Concernant la couverture des grandes manifestations, un début de réponse a récemment été apporté par l'autorité organisatrice des transports (AOT) avec la mise en place de navettes dédiées.

Augmenter les fréquences

Les fréquences de passage sont bien souvent insuffisantes pour apporter au service de transports en commun un avantage décisif sur les modes de déplacements individuels. Les temps d'attente aux arrêts qui en découlent découragent particulièrement les déplacements impliquant une ou plusieurs correspondances, ce qui conduit bon nombre d'usagers à demander des liaisons directes interquartiers pas toujours justifiées du point de vue de l'organisation du réseau. La baisse brutale de fréquence à l'occasion des vacances scolaires, discutable comme on l'a vu dans son principe et son ampleur, pénalise les usagers réguliers et nuit à la lisibilité du fonctionnement du réseau. De ce point de vue, elle se surajoute aux modifications structurelles qui se sont succédé ces dernières années et qui rendent déjà difficile la compréhension des usagers et surtout des utilisateurs potentiels.

Refondre les tarifs

Le renouvellement de la DSP sera aussi l'occasion de se pencher de manière détaillée sur la question des tarifications, déterminante pour l'attractivité et la fréquentation du réseau.
Les différents éléments collectés par l'enquête sur la perception du niveau de tarif notamment seront à mettre en regard de la contribution au financement du coût du service que représente la vente des titres de transport (20 % selon les informations communiquées par l'AOT, les 3 millions d'euros restants étant couverts par le Versement Transport et une subvention de l'agglomération).
Il s'agira également de revenir sur l'usage du réseau par les seniors, à l'appui de l'évaluation que nous a récemment communiquée l'agglomération. Sur ce point, si l'utilisation constatée croit régulièrement et reste conforme aux projections envisagées dans la convention qui nous lie à l'agglomération, on retiendra que moins de la moitié des ayants droit utilise cette faculté.

Renforcer l'accessibilité

Les prochains mois et années devront également être consacrés à la poursuite des interventions sur l'accessibilité : mise en conformité des arrêts (quais) et renouvellement/acquisition de matériel roulant adapté (cf. ligne 10 assurée par des cars, non accessibles).

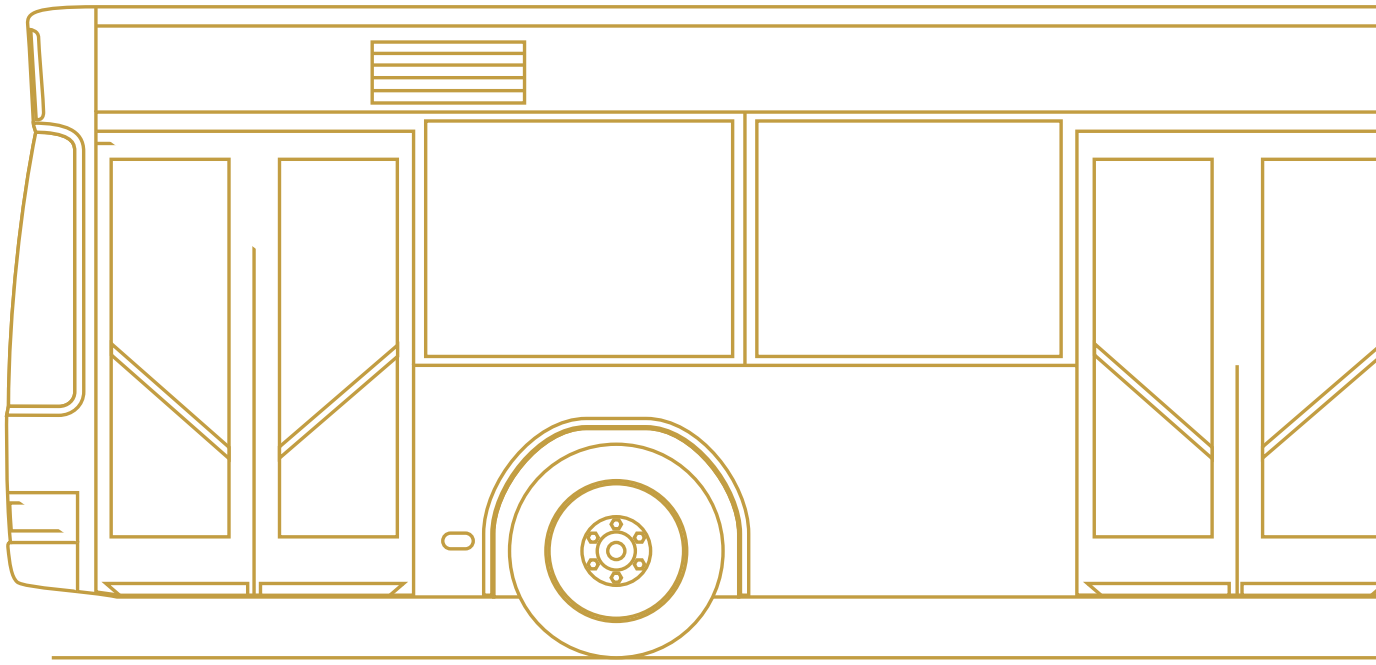
Instituer du dialogue

Afin de garantir la pérennité de ces évolutions et une certaine adaptabilité/réactivité du service, il conviendrait de définir et mettre en place des modalités de dialogue en continu entre l'AOT, les usagers et les agents du service.

*« **Félicitations** aux **chauffeurs** qui sont très **vigilants** »*

*« Tarifs **enfants**? **Paiement** à **distance**? »*

*« Les chauffeurs devraient être plus **aimables** et faire **plus attention** »*



*« Les **horaires au lycée** sont **inadaptés**. 16 heures alors que les cours s'arrêtent à 16 heures. »*

*« Des **informations** sur le temps d'attente en **numérique** »*

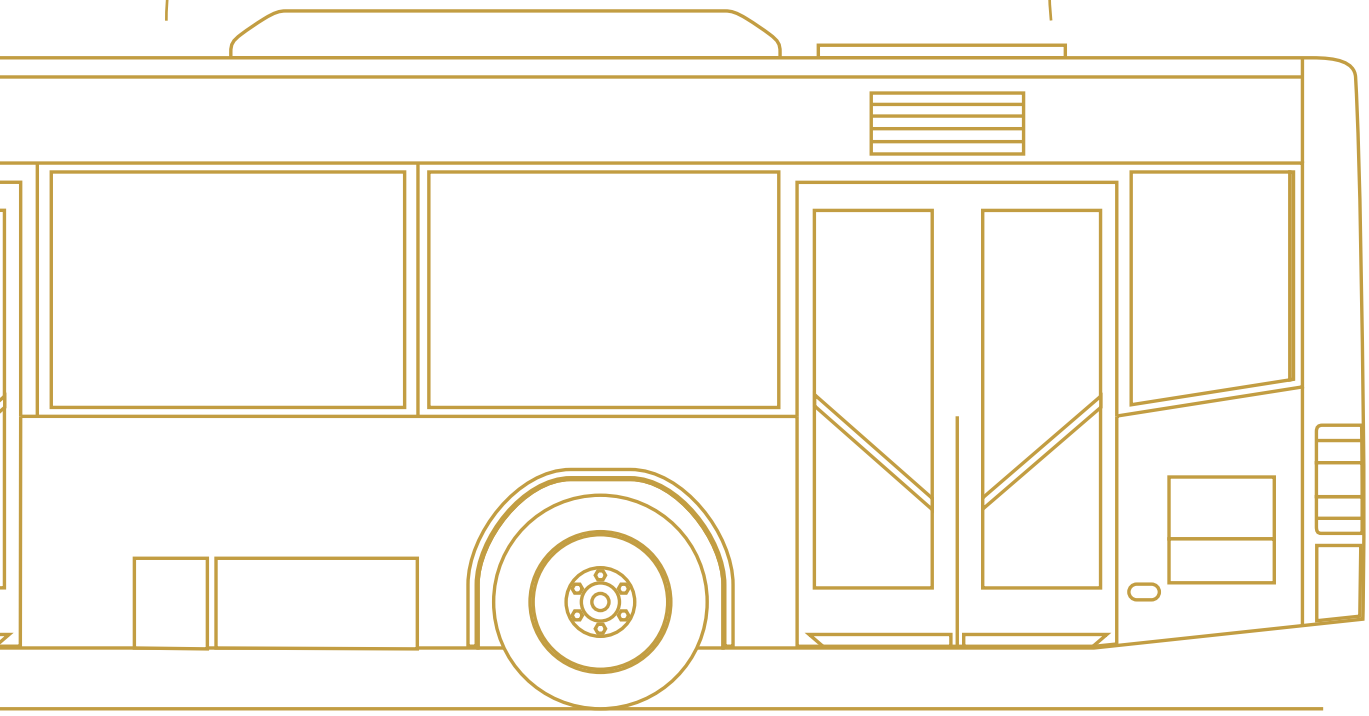
*« C'est **regrettable** de ne pas pouvoir aller à **Mégival** le **dimanche** et les jours fériés. »*

*« Le **prix** du bus est **un peu cher** pour les familles »*

*« Le circuit de la **ligne 2** est bien **trop long** »*

*« Pourquoi la **gratuité** pour les **personnes âgées** et pas pour les **étudiants** ? »*

*« Habitant **Puys**, je dois parcourir **1 km à pied** pour accéder à l'arrêt Caravelle ou Goélands »*



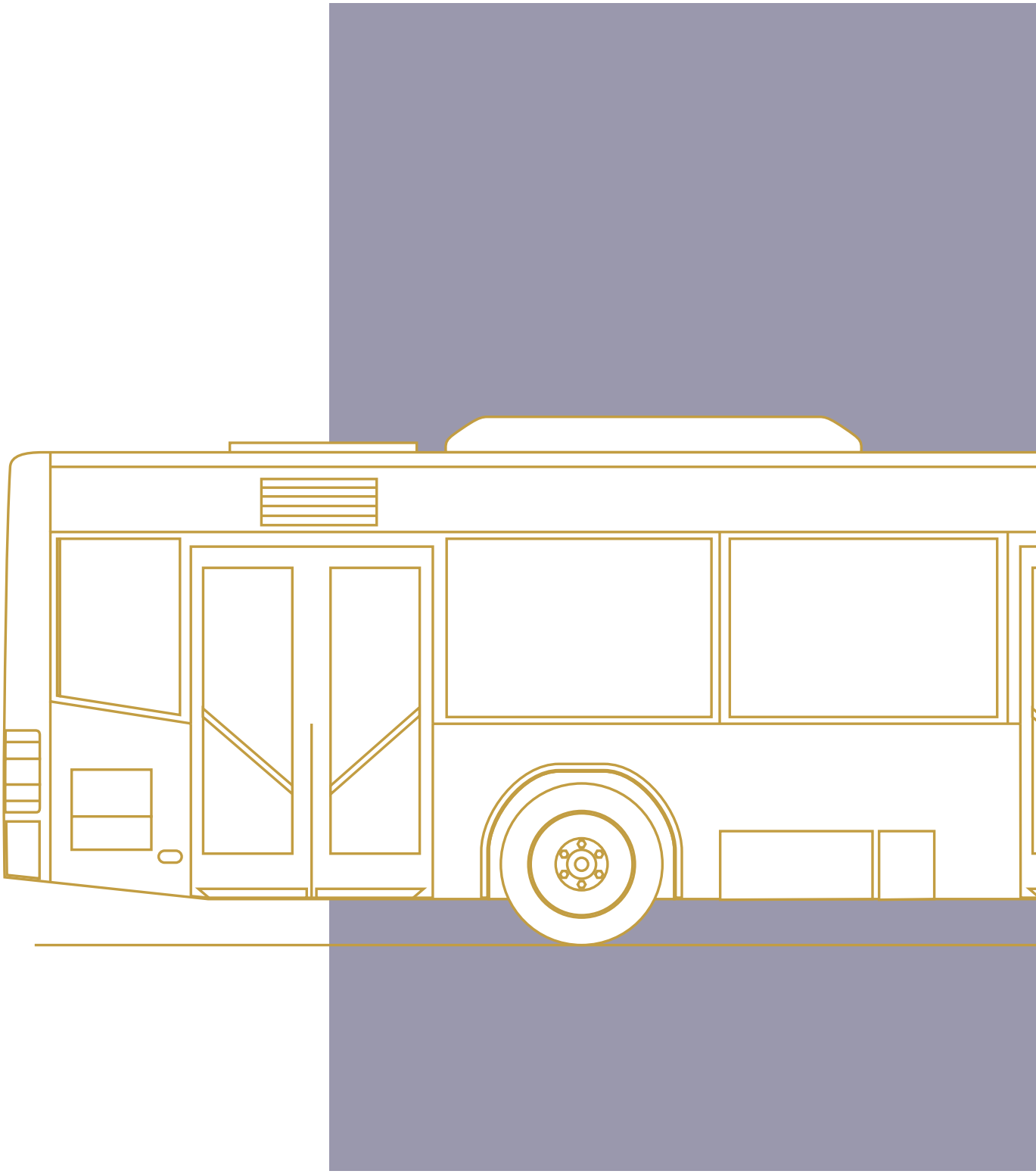
*« **Honteux** : les **tarifs des billets** à l'unité ont pris **+10 %** entre 2014 et 2015 et 10 centimes en 2016. »*

*« Créer une instance de **dialogue** entre usagers, personnels et Stradibus »*

*« Il faudrait **une ligne** qui **relie** directement **Neuville** aux **Bruyères** »*

*« **Pas d'arrêt** sur la **plage** ! »*

Extraits des commentaires des répondants à l'enquête.



Conception & impression : service communication de la Ville de Dieppe — 2016