

**XXIIe CONGRÈS MONDIAL DE LA ROUTE
DURBAN 2003**

RAPPORT NATIONAL DE LA FRANCE

SÉANCE D'ORIENTATION STRATÉGIQUE TS1
*Des niveaux de service et des innovations
pour répondre aux attentes des usagers*

Niveaux de service et réponses aux attentes des usagers : l'expérience française

SOMMAIRE

1.1.1.1 AVERTISSEMENT

RESUME

1.L'IMAGE QUALITÉ DU PATRIMOINE	4
---------------------------------------	---

2.L'ÉCOUTE DES USAGERS	4
------------------------------	---

3.DES RÉPONSES AUX ATTENTES DES USAGERS	4
---	---

4.LA ROUTE QUI PARDONNE.....	5
------------------------------	---

1.DES NIVEAUX DE SERVICE : L'EXEMPLE DE LA MÉTHODE « IMAGE QUALITÉ ».....	6
---	---

11.1.....	L'IMAGE QUALITÉ DES CHAUSSÉES DU RÉSEAU ROUTIER NATIONAL (IQRN)	6
-----------	---	---

2	LES ÉVOLUTIONS D'IQRN ENVISAGÉES EN 2002	7
---	--	---

3	L'IMAGE QUALITÉ DES OUVRAGES D'ART (IQOA) : LES PONTS.....	8
---	--	---

4	L'IMAGE QUALITÉ DES OUVRAGES D'ART (IQOA) : LES MURS.....	9
---	---	---

5	L'IMAGE QUALITÉ À VENIR : ASSAINISSEMENT ET ÉQUIPEMENTS DE LA ROUTE.....	10
---	--	----

6.DES RÉPONSES AUX ATTENTES DES USAGERS	11
---	----

1	L'ÉCOUTE DES USAGERS	11
---	----------------------------	----

1	<i>Le baromètre de satisfaction des usagers</i>	11
---	---	----

2	<i>Le forum des usagers</i>	12
---	-----------------------------------	----

3	<i>L'opération «Content ? Pas content ? »</i>	12
---	---	----

2	LES SERVICES AUX USAGERS DU RÉSEAU ROUTIER NON CONCÉDÉ.....	13
---	---	----

1	<i>Les aires de service</i>	13
---	-----------------------------------	----

2	<i>Les aires de repos</i>	14
---	---------------------------------	----

3	<i>Les Villages étape</i>	14
---	---------------------------------	----

4	<i>Les services de village</i>	15
---	--------------------------------------	----

3	LES SERVICES SPÉCIFIQUES POUR LES POIDS LOURDS	15
---	--	----

1	<i>Le stationnement sur le réseau concédé</i>	15
---	---	----

2	<i>Le stationnement sur le réseau non concédé</i>	15
---	---	----

4	LES AMÉNAGEMENTS DE SÉCURITÉ SUR LE RÉSEAU NATIONAL NON CONCÉDÉ	16
---	---	----

1	<i>Le traitement des obstacles latéraux</i>	16
---	---	----

2	<i>La protection des motocyclistes</i>	17
---	--	----

7.CONCLUSION	18
--------------------	----

3. CONCLUSION	18
---------------------	----

Avertissement

Le présent rapport national présenté par la France est destiné à la séance d'orientation stratégique TS1 « Des niveaux de service et des innovations pour répondre aux attentes des usagers ».

Bien que les aménagements et la sécurité dans les tunnels routiers aient connu des évolutions très importantes en France ces trois dernières années, avec en particulier une réglementation nouvelle (circulaire 2000-63) applicable en France depuis le 25 août 2000 à tous les tunnels routiers existants de plus de 300 m et à tous les tunnels nouveaux à construire, ce sujet ne sera pas abordé dans le présent rapport. Il est en effet traité de façon exhaustive dans les comités techniques de l'AIPCR correspondants.

Résumé

2.L'image qualité du patrimoine

La démarche « image qualité » du patrimoine routier national est mise en œuvre en France depuis près de 10 ans : chaussées routières (1993), ponts et tunnels (1994), murs (juin 2000).

L'image qualité des chaussées mobilise une centaine de personnes, et après neuf campagnes sur l'ensemble du Réseau National depuis 1993, des évolutions sont aujourd'hui envisagées pour aller vers un dispositif à plus grand rendement et une meilleure prise en compte de l'adhérence.

L'évaluation des ouvrages d'art a commencé avec les ponts et tunnels, et a été étendue en juin 2000 aux murs de soutènement. Le patrimoine des murs du réseau routier national est aujourd'hui recensé , et son évaluation qualitative est lancée.

A court terme enfin, la démarche image qualité doit être étendue à l'assainissement et aux équipements des routes nationales.

3.L'écoute des usagers

La direction des routes s'appuie en particulier sur le baromètre de satisfaction et le forum des usagers pour mieux connaître et satisfaire les attentes et les besoins des usagers. 2002 est une année d'évolution de ce dispositif.

Le baromètre de satisfaction permet de connaître l'opinion des usagers sur le trajet qu'ils viennent de parcourir (chaussée, abords, signalisation, services, sécurité...). Il doit être aujourd'hui amendé et adapté.

Le forum des usagers (échange d'opinions en réunion organisée au niveau central) aborde les problèmes rencontrés par les usagers et leurs comportements. Depuis 1995, une quinzaine de forum ont été organisés, et devraient se développer au niveau local.

4.Des réponses aux attentes des usagers

L'écoute des usagers conduit à des adaptations significatives des services offerts le long du réseau routier national.

Ainsi, deux concepts nouveaux sont-ils expérimentés en France depuis quelques années : les « services de villages » et les « Villages étape » qui permettent de proposer aux usagers des services en s'appuyant sur le tissu économique local. Il existe actuellement 12 villages étapes sur trois autoroutes (A20, A75 et A84) ; 3 autres communes sont candidates, témoignant du fort intérêt de ce concept.

Dans le domaine du transport routier de marchandises, ont été identifiés des besoins croissants en possibilités d'arrêt. Sur le réseau non concédé, si les problèmes sont concentrés sur quelques axes, les solutions ne sont pas aisées ;. l'Etat pourrait prendre l'initiative de la création des stationnements poids lourds manquants.

5.La route qui pardonne

Pour améliorer la sécurité routière, le concept nouveau de la « **route qui pardonne** » prend en compte les erreurs fortuites de comportement des usagers. Dans ce sens, le ministère de l'Équipement éditera fin 2002 un guide technique pour aider à apprécier le niveau de sécurité des abords d'une route et mettre en oeuvre des solutions correctives.

Enfin, pour sensibiliser les aménageurs et gestionnaires de voiries départementales ou communales aux risques spécifiques encourus par les motocyclistes, et les encourager à appliquer des dispositions spéciales, comme il le fait sur le réseau national, le ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement a élaboré et diffusé en 2000 un guide d'aménagements spécifiques pour la protection des motocyclistes.

fin du résumé

1. Des niveaux de service : l'exemple de la méthode « image qualité »

L'un des grands objectifs de la direction des routes en tant que maître d'ouvrage du réseau routier national français est d'avoir en permanence une évaluation de l'ensemble du patrimoine et d'en suivre régulièrement l'évolution. Pour y parvenir, a été imaginée et mise en œuvre une démarche « image qualité » qui a concerné d'abord les chaussées routières (1993), puis les ouvrages d'art (ponts et tunnels en 1994). Au vu des résultats probants dans ces deux domaines, le ministère de l'Équipement a souhaité étendre la démarche image qualité aux murs (juin 2000) et la réflexion s'oriente aujourd'hui vers l'image qualité des équipements et des réseaux d'assainissement des routes.

5.11.1 L'image qualité des chaussées du réseau routier national (IQRN)

L'évaluation des chaussées du réseau routier national (représentant en France près de 280 millions de mètres carrés) réalisée par tiers tous les ans, est basée sur un relevé visuel des dégradations de la chaussée et des déformations transversales, complété par des mesures d'adhérence.

L'opération IQRN, qui mobilise une centaine de personnes, s'appuie sur les relevés suivants :

- relevé visuel des dégradations de surface (DESY),
- déformations transversales (TUS),
- dégradations de surfaces sur itinéraires à forts trafic (GERPHO),
- déformations transversales sur itinéraires à forts trafic (PALAS),
- coefficient de frottement transversal (microtexture – SCRIM),
- mesures de hauteurs au sable (macrotexture - RUGOLASER).

L'ensemble des données recueillies est exploité et traduit sous forme de notes de 0 à 20, réparties en trois catégories :

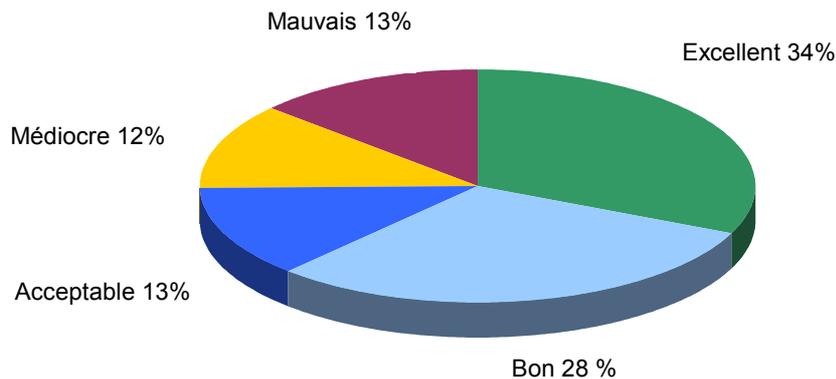
- une note de surface (NS)
- une note patrimoine (NP)
- une note globale (NG synthèse des deux premières)

Afin de faciliter la lecture et l'interprétation des résultats par des non spécialistes, les notes globales (NG) ont été regroupées dans différentes classes.

Classes de notes	Niveau de qualité	Définitions
20	A (excellent)	Excellent (absence de dégradations)
19	B (bon)	Bon (présence de dégradations mineures localisées)
18-17	C (acceptable)	Acceptable (présence de dégradations mineures étendues)
16-13	D (médiocre)	Médiocre (présence de dégradations graves étendues)
<13	E (mauvais)	<i>Mauvais (présence de dégradations graves généralisées)</i>

Chaque année, une synthèse des notes est éditée par département, ce qui permet d'une part de comparer par catégorie l'état des routes nationales d'un département par rapport à l'état France entière et d'autre part de comparer les résultats obtenus aux résultats de la campagne précédente (année N-3).

**Image qualité du réseau routier national (IQRN)
résultats actualisés 2001 (données SETRA)**



5..2 Les évolutions d'IQRN envisagées en 2002

Après neuf campagnes sur l'ensemble du Réseau National depuis 1993, des évolutions de l'IQRN sont aujourd'hui envisagées dans les directions suivantes :

- 1 Mise en œuvre d'un appareil de relevé à grand rendement.**
- 2 Le système principal actuel (DESY) permet un relevé à une vitesse entre 5 et 10 km/h. L'utilisation d'appareils à grand rendement, regroupant en un seul passage la mesure de l'ensemble des paramètres (hormis le coefficient de frottement longitudinal :CFL), permettrait de diminuer le coût des relevés et d'éviter la mise en place d'une signalisation et d'une protection lourdes du chantier, de plus en plus difficile à assurer. Ainsi, une étude est actuellement menée par la Direction des Routes, en liaison avec le SETRA et le LCPC, pour, d'une part, définir les besoins et d'autre part analyser les produits existants ou la possibilité de développer un produit au sein du Ministère.
- 3 Analyse semi-automatique ou automatique des relevés visuels.**
- 4 Les relevés visuels sont actuellement réalisés par film graphique sur les voies à forte circulation (environ 1900 km par campagne). Le dépouillement de ces films par opérateurs est long et fastidieux, et le transfert vers la technologie numérique est étudié pour automatiser, ou au moins alléger l'analyse des relevés.
- 5 Prise en compte du coefficient de l'adhérence**
- 6 Agée aujourd'hui de 10 ans, la démarche IQRN peut être améliorée, en particulier il apparaît que la prise en compte de l'adhérence dans la note globale IQRN doit être reconsidérée**

7 Prise en compte des expériences des autres pays de l'union européenne, en particulier dans le cadre de la coopération Franco-Allemande.

5..3L'image qualité des ouvrages d'art (IQOA) : les ponts

A partir de 1994, et de façon comparable à l'évaluation de l'état des chaussées, a été mise en place une méthode d'évaluation de l'état des ouvrages d'art. Cette évaluation a concerné en priorité le patrimoine des ponts qui compte plus de 23 000 ouvrages, représentant une superficie de tablier de 8,3 millions de mètres carrés.

Ainsi, l'ensemble des ouvrages d'art est évalué par tiers tous les ans, à partir de catalogues de désordres permettant à des visiteurs d'ouvrages, non spécialistes, de classer les ouvrages suivant leur état et d'identifier ceux susceptibles de poser des problèmes, qui sont alors soumis à un niveau d'investigations plus détaillé (inspections détaillées, instrumentation,...). L'ensemble des données collectées permet de classer les ouvrages dans les classes suivantes :

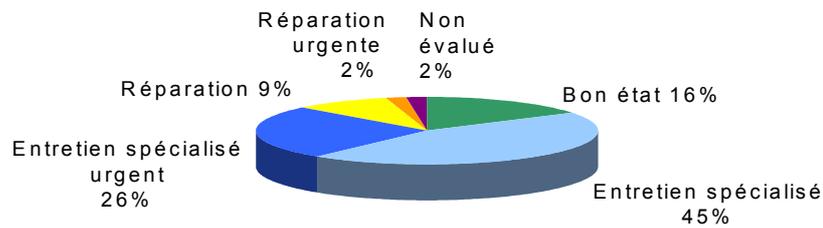
CLASSES D'ÉTAT	
Classe 1	Ouvrage en bon état apparent relevant de l'entretien courant
Classe 2	<ul style="list-style-type: none">Ouvrage dont la structure est en bon état apparent, mais dont les équipements ou les éléments de protections présentent des défauts, ou dont la structure présente des défauts mineurs, et qui nécessite de l'entretien spécialisé sans caractère d'urgence.
Classe 2E	<ul style="list-style-type: none">Ouvrage dont la structure est en bon état apparent, mais dont les équipements ou les éléments de protections présentent des défauts, ou dont la structure présente des défauts mineurs, et qui nécessite de l'entretien spécialisé urgent, pour prévenir le développement rapide de désordres dans la structure et son classement ultérieur en 3
Classe 3	Ouvrage dont la structure est altérée et qui nécessite des travaux de réparation, sans caractère d'urgence
Classe 3U	Ouvrage dont la structure est gravement altérée et qui nécessite des travaux de réparation URGENTS liés à l'insuffisance de capacité portante ou à la rapidité d'évolution des désordres.
Classe NE	Ouvrage non évalué

Le cas échéant, une mention spéciale signale si la sécurité des usagers peut être mise en cause indépendamment de l'état structurel de l'ouvrage.

Une synthèse annuelle des relevés traduit l'état des ouvrages d'art du réseau routier national. L'évolution de cet état d'une année sur l'autre, voire à plus long terme permet alors d'orienter la politique du maître d'ouvrage, en identifiant en particulier les familles d'ouvrages sur lesquelles il convient d'intervenir en priorité.

Image qualité des ouvrages d'art du réseau routier national (IQOA) Les ponts

résultats actualisés 2001 (données SETRA)



5.4. L'image qualité des ouvrages d'art (IQOA) : les murs

IQOA ayant apporté beaucoup pour les ponts (et tunnels) du réseau routier national, la direction des routes a demandé en 1999 au service technique des routes et autoroutes (SETRA) d'étendre cette démarche d'évaluation aux murs de soutènement, autre part très importante du patrimoine des ouvrages d'art routiers.

Ainsi la démarche IQOA « murs » a débuté sur le terrain en juin 2000, par le recensement des murs qui a confirmé que l'enjeu relatif à cette partie du patrimoine, souvent méconnue (alors qu'elle concerne plus de 13 000 murs, une surface globale supérieure à 3,3 millions mètres carrés et une longueur cumulée proche de 1000 km), était très important. Afin d'aller rapidement vers une évaluation significative, le patrimoine des murs du réseau routier national a été séparé en deux familles : la première, constituée des ouvrages dont l'état réel peut être approché par l'état apparent, et, la seconde concernant des ouvrages plus complexes à évaluer.

L'effectif de la première famille s'élève à 11 884 murs pour une superficie de 2 630 924 m² ; celui de la deuxième famille à 1 744 ouvrages pour 639 541 m².

**Image qualité des ouvrages d'art du réseau routier national (IQOA)
Les murs dont l'état peut-être apprécié par l'état apparent
*résultats actualisés 2001 (données SETRA)***

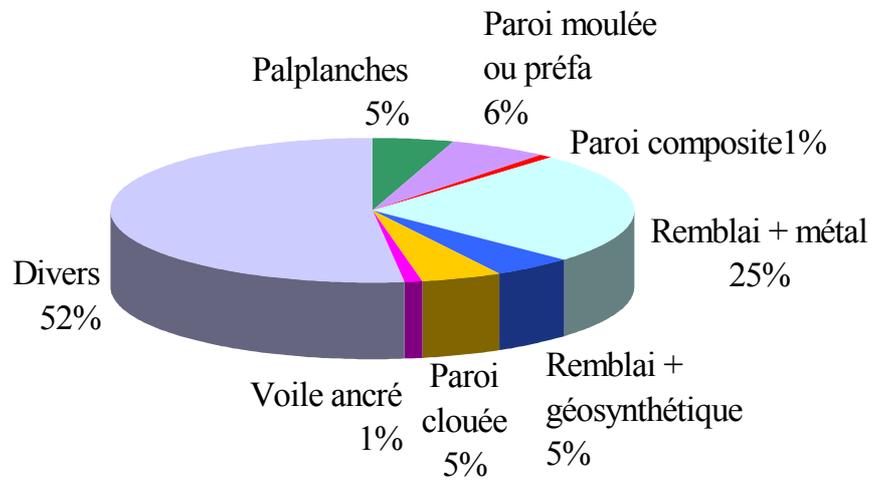
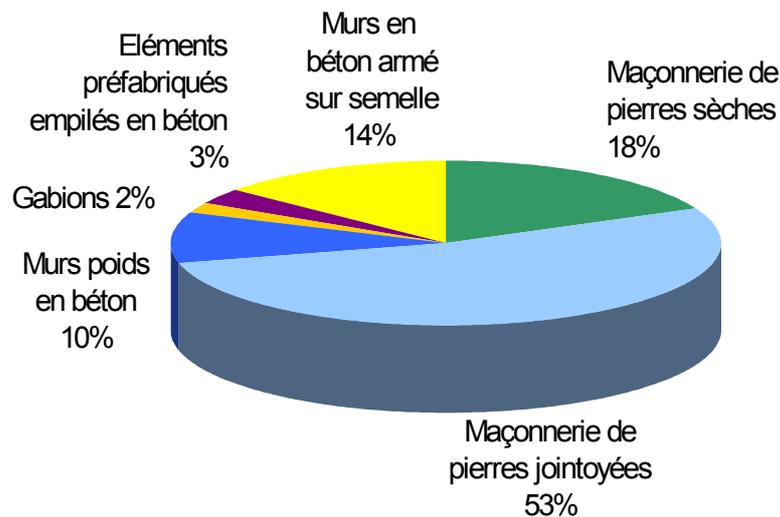


Image qualité des ouvrages d'art du réseau routier national (IQOA)
Les murs complexes (dont l'état est à apprécier par investigations spécifiques
résultats actualisés 2001 (données SETRA)



Cette première étape du recensement quantitatif de la démarche IQOA murs, sera prolongée à partir de 2003 par l'évaluation qualitative, à partir de laquelle des programmes optimisés d'entretien et grosses réparations des murs de soutènement pourront être mis en œuvre sur le réseau routier national. Dans l'attente de l'aboutissement de cette seconde étape, la direction des routes a pour la première fois en 2002 alloué aux directions départementales de l'Équipement, des budgets exclusivement dédiés à l'entretien des murs et calculés à partir des surfaces des murs bordant le réseau routier national et recensés dans le cadre de IQOA murs.

5..5L'image qualité à venir : assainissement et équipements de la route

Une des perspectives à court terme de déclinaison nouvelle de la démarche image qualité concerne l'assainissement et les dispositifs de sécurité des routes nationales. Aujourd'hui la réflexion pour une telle démarche est engagée entre la direction des routes et son réseau technique.

6.Des réponses aux attentes des usagers

La route n'est pas une finalité en soi et sa raison d'être est de répondre à de multiples besoins. Depuis le début des années 1990, la direction des routes a mis en place un dispositif pour mieux connaître et satisfaire les attentes et les besoins des usagers. En 2002, ce dispositif prend des formes et ouvre des perspectives nouvelles

6..1L'écoute des usagers

Au-delà d'opportunités ponctuelles ou locales comme les enquêtes de trafic, les études de projets nouveaux ou les contacts avec les élus, la direction des routes s'est d'abord dotée de moyens permettant une écoute des usagers plus systématique et cohérente.

Cette écoute repose sur trois outils :

- le baromètre de satisfaction des usagers du réseau routier national,
- le forum des usagers de la route,
- l'opération « Content ? pas content ? ».

6..1.1Le baromètre de satisfaction des usagers

Le « baromètre de satisfaction » permet de connaître l'opinion des usagers sur le trajet qu'ils viennent de parcourir, sur la chaussée, les abords de la route, la signalisation, les services annexes, les conditions de sécurité... C'est un instrument statistique, de portée nationale, alimenté chaque année par les réponses de 10.000 personnes interrogées pendant leur déplacement au bord des routes nationales et autant au bord des autoroutes, avec ou sans péage.

Les premières enquêtes ont été lancées en 1994 pour les routes nationales et en 1995 pour les autoroutes (concedées ou non). La première publication des résultats est intervenue au bout de trois ans (durée nécessaire pour constituer la base de données initiale) ; elle est suivie de mise à jour annuelle.

La dernière édition confirme la grande satisfaction exprimée à propos des autoroutes (note d'ensemble de 7,55/10) et la satisfaction, encore élevée (note d'ensemble de 6,10/10), recueillie pour les autres routes nationales. Le tableau suivant présente les composantes de ces notes globales :

	Autoroute	Routes nationales
Note globale	7,55	6,10
Conditions de circulation	7,65	6,15
Etat de la route	7,70	6,55
Environnement de la route	7,40	6,40
Signalisation/information	7,40	6,15
Services présents	7,35	5,05

Le baromètre constitue bien un indicateur pertinent pour mesurer les résultats de la politique et de l'action de l'Etat dans le domaine routier, mais l'opinion émise par les usagers sur à peu près tous les sujets soumis à leur appréciation apparaît très stable d'une année sur l'autre, ce qui conduit à s'interroger sur l'intérêt réel de maintenir un tel « baromètre » dans sa forme actuelle.

Une réflexion sur l'adaptation de cet outil est donc engagée par la direction des routes.

6..1.2Le forum des usagers

Pour disposer d'un outil qualitatif, à côté de l'indicateur quantitatif qu'est le baromètre de satisfaction, la direction des routes s'est dotée d'un autre outil : le « forum des usagers ».

Ce second moyen d'écoute (qui prend la forme d'une réunion de réflexion collective) permet de mieux comprendre les problèmes rencontrés par les usagers et leurs comportements par l'échange d'opinion, mené sous la conduite d'un médiateur, entre une douzaine d'usagers, en présence de trois ou quatre représentants de l'administration (qui ne participent pas aux débats). Les usagers sont des usagers « ordinaires » (et non des représentants mandatés par des associations, syndicats ou autres...) choisis en fonction du sujet évoqué.

Depuis le premier forum en 1995, une quinzaine de réunions de ce type a été organisée sur des thèmes variés : les informations routières ; les services annexes ; les routes à 2 fois 2 voies ; la circulation dans la vallée du Rhône (vacances d'hiver) ; la circulation des poids lourds en hiver ; la perception de la signalisation ou de l'entretien de la route par les usagers...

Chaque forum donne lieu à un compte rendu intégral et à une synthèse diffusée largement auprès des services, sous forme d'une courte brochure d'une quinzaine de pages, aidant ainsi à apporter de meilleures réponses aux attentes des usagers.

Récemment, des forums des usagers menés dans plusieurs directions départementales de l'Équipement, à leur initiative, ont montré leur grand intérêt au niveau local. Ils sont donc appelés à se développer à ce niveau local pour continuer à améliorer le débat public, en particulier sur les thèmes portés par la direction des routes et la direction de la sécurité et de la circulation routières.

6..1.3L'opération «Content ? Pas content ? »

L'opération « Content ? Pas content ? » a été créée dans le but de permettre aux usagers d'exprimer spontanément ce qu'ils pensent de la route. L'idée, reprise des « cahiers de réclamations » placés sur le réseau des autoroutes à péage, est de mettre à disposition des usagers, dans les DDE, les subdivisions territoriales de l'Équipement, les mairies, les stations-service, hôtels (...) des cartes en port pré-payé à l'adresse de la direction départementale de l'Équipement locale, celle-ci s'engageant à répondre dans le mois aux remarques et observations ainsi formulées.

En 1998, cette opération a été étendue à l'ensemble du territoire. Les principaux sujets abordés par les usagers sont : les conditions de circulation (21%) ; l'état de la route et des abords (15%) ; la signalisation (13%) ; les zones d'insécurité (12,5%) ; la politique routière

locale (10%) ; les aires de repos, de service, d'arrêt (8%). Sans surprise, la majorité des observations (81%) est au registre « pas content »...

La démarche n'a pas donné tous les résultats escomptés, en raison notamment de la disponibilité aléatoire des cartes pour les usagers (il faut s'arrêter au bon endroit !) et de la difficulté de lui conférer un caractère de permanence (les services locaux de l'Équipement l'ont très souvent considérée comme une opération ponctuelle et unique).

Une étude de diagnostic et d'orientations pour l'avenir a néanmoins conclu à l'intérêt de maintenir l'opération, dans son principe : l'écoute des usagers est de plus en plus perçue et acceptée comme une nécessité par les services. L'opération « Content ? Pas content ? » doit donc perdurer, après avoir été adaptée.

6..2 Les services aux usagers du réseau routier non concédé

L'écoute des usagers sur le réseau routier national français permet de connaître un ensemble d'appréciations et d'attentes qui conduisent pour certaines à des adaptations significatives des services offerts le long du réseau routier non concédé, notamment le long des voies à statut particulier.

En effet, le réseau routier national non concédé est constitué de deux catégories de voies bien distinctes : des routes nationales « ordinaires » (environ 22 000 km) et des voies rapides (près de 6 000 km) à caractéristiques autoroutières – ou proches de celles-ci – et au statut juridique particulier, précisé par la loi : autoroutes, routes express, déviations d'agglomération.

Le long des routes nationales, la perméabilité est totale avec le milieu et le tissu économique environnants (nombre d'agglomérations sont d'ailleurs traversées par ces routes). Le service à l'utilisateur y relève donc, sauf cas très exceptionnel, de la seule initiative privée à caractère commercial, ou éventuellement des collectivités.

Pour leur part, les voies à statut particulier sont relativement fermées au milieu environnant, puisque, par principe, les accès sont en nombre limité et les propriétés riveraines ne jouissent pas du droit d'accès. Sur ces voies, le service à l'utilisateur est organisé par l'État, essentiellement grâce aux aires de service et aux aires de repos. Cependant, des évolutions se dessinent en raison tant des niveaux de trafic (parfois assez modérés) que des modifications du contexte économique global.

Ainsi, pour compléter l'offre de services le long du réseau principal, et aider des communes à retrouver une partie de l'activité économique, liée au trafic routier, perdue lors de l'ouverture d'une autoroute – ou autre voie rapide –, des nouvelles formules de service à l'utilisateur ont été imaginées en essayant de tirer parti des possibilités offertes par des villages situés à proximité. Dans cet esprit, deux concepts sont expérimentés en France : il s'agit des « Villages étape » et des « services de villages » qui permettent au gestionnaire de la route de s'appuyer sur le tissu économique local pour proposer des services situés hors du domaine routier lui-même

6..2.1 Les aires de service

Les procédures d'installation et de dévolution des aires de service en bordure des autoroutes non concédées, des routes express et des déviations sont régies par des textes législatifs et réglementaires précis. Ainsi :

- les aires de service sont concédées après appel à la concurrence ;
- en principe, la concession met la réalisation et l'entretien des aires entièrement à la charge du concessionnaire, sans dépense budgétaire ou de personnel pour l'Etat ;
- l'implantation de ces aires doit s'effectuer en fonction d'un schéma synoptique établi pour l'ensemble de l'itinéraire concerné, en fonction des besoins des usagers ; la consultation préalable des organisations professionnelles représentatives des distributeurs de carburant est fortement recommandée pour la détermination de leur localisation. Dans le même esprit, un document (sans valeur contraignante), intitulé "l'évaluation économique sommaire des aires de service", a été diffusé aux directions départementales de l'Équipement dans le but de les aider à apprécier, avant le lancement d'un appel d'offres, si l'emplacement envisagé peut être satisfaisant, ou non, sur le plan commercial.

La création de nouvelles aires de service est aujourd'hui plus difficile compte tenu notamment de l'évolution de la concurrence dans le secteur de la distribution des carburants. Des évolutions seront nécessaires rapidement pour adapter le système des concessions d'aires de services aux conditions économiques et financières actuelles.

6..2.2 Les aires de repos

Les aires de repos ont pour but d'offrir aux usagers de la route des conditions satisfaisantes pour stationner et se reposer et ne comportent pas en principe d'activité commerciale. Elles sont gérées et entretenues par les services de l'Équipement de l'Etat.

Il est néanmoins possible de concéder, au moins une partie d'une aire de repos pour assurer la restauration, l'hôtellerie, le commerce ou l'information touristique des usagers, à l'exclusion de toute distribution de carburant. Cette possibilité a été très peu utilisée jusqu'à aujourd'hui, mais c'est dans cette voie que la direction des routes entend avancer pour maintenir le service rendu aux usagers, tout en réduisant les charges d'entretien supportées par l'administration.

6..2.3 Les Villages étape

Expérimentés depuis 1995, d'abord sur une grande autoroute d'aménagement du territoire, puis sur une grande partie des voies rapides interurbaines du réseau national non concédé, les "Villages étape" ont rencontré un réel succès auprès des usagers et sont appelés à se développer.

Les principaux critères à respecter pour devenir Village étape sont d'être situé à moins de 8km d'une sortie de l'itinéraire concerné, ne pas compter plus de 5 000 habitants et ne pas être desservi par un échangeur situé à moins de 20 km d'une aire de service.

Pour obtenir l'appellation, le village candidat doit satisfaire aux exigences d'une Charte de qualité. Il doit proposer obligatoirement :

- l'hébergement (offre de 40 lits dans le village) -dont au moins un hôtel deux étoiles- (offre de 20 lits dans le village), des chambres d'hôtes et des gîtes ruraux ;
- la restauration – au moins 200 couverts dans un ou plusieurs restaurant ;
- l'information – un office de tourisme deux étoiles et certains équipements d'accueil ;
- les commerces – boulangerie-pâtisserie, épicerie, débit de tabac, point de vente de journaux ;
- un accès, un paysage, des espaces de stationnement et un environnement de qualité.

Les exigences relatives aux tarifs, horaires d'ouverture, règlement par carte bancaire, à la permanence hôtelière et aux informations en plusieurs langues permettent d'assurer aux touristes et aux usagers de l'autoroute un service de qualité. Un pictogramme associé au nom du village et des panneaux annonçant la présence de restaurants, hôtels et point d'information, implantés en section courante de l'autoroute et à proximité de la sortie donnant accès au village, permettent de signaler les villages étape.

A fin 2002, 12 communes, situées le long de trois autoroutes (A20, A75 et A84), ont obtenu le label village étape, et les dossiers de 3 autres sont en cours d'instruction, témoignant du fort intérêt de ce concept.

6..2.4 Les services de village

Cette formule vise principalement à pallier l'insuffisance ou l'absence éventuelle des services de base que l'utilisateur s'attend à trouver sur l'axe lui-même : possibilités d'arrêt pour le repos et la détente, distribution de carburant et restauration, essentiellement.

En contrepartie de la fourniture de ces services, sous certaines conditions d'horaires et de disponibilité (notamment une permanence impérative 24h/24, 7j/7 pour la distribution de carburant), ces villages sont signalés sur l'axe routier. Ils sont obligatoirement proches d'un échangeur.

6..3 Les services spécifiques pour les poids lourds

Le premier service attendu par les poids lourds est la possibilité de s'arrêter régulièrement, dans des conditions satisfaisantes . En effet, le développement continu du transport routier de marchandises, conjugué à la réglementation des temps de repos et de conduite pour les conducteurs, accroît les besoins de stationnement des poids lourds le long des axes du réseau national. Ces besoins se traduisent par une saturation des capacités de stationnement, régulière ou périodique, souvent localisée, variable selon les itinéraires.

Une mission d'évaluation, chargée d'établir un diagnostic aussi approfondi que possible et de dégager des orientations pour des solutions a rendu son rapport à la fin de l'année 2000 sur le problème du stationnement des poids lourds, en distinguant réseau concédé et réseau non concédé.

6..3.1Le stationnement sur le réseau concédé

Le réseau des autoroutes concédées concentre la majeure partie du trafic lourd à longue distance. C'est là que les besoins en places de stationnement sont les plus importants mais aussi que les solutions sont les moins problématiques. Les sociétés concessionnaires mesurent bien l'enjeu et continuent de créer des places de stationnement à un rythme au moins équivalent au rythme actuel, déjà soutenu. Le nombre d'autorisations accordées par la direction des routes pour ce type de travaux, au coût relativement élevé, est en forte augmentation.

6..3.2Le stationnement sur le réseau non concédé

Sur le réseau non concédé, les problèmes sont plus limités et apparaissent concentrés sur quelques axes (notamment la route nationale 4, la route « Centre Europe-Atlantique », les autoroute A31 et A84...) mais les solutions sont plus difficiles à trouver et à mettre en œuvre.

La première difficulté réside dans la connaissance – encore insuffisante – à la fois des besoins et des capacités de stationnement. En effet, eu égard à l'ouverture du réseau non concédé sur le milieu environnant, il convient de prendre en compte non seulement l'offre "publique" provenant des places disponibles sur les aires de repos et de service des autoroutes et routes express mais aussi celle du secteur privé ou des collectivités locales (centres routiers, parcs de stationnement, restaurants routiers, zones d'activité...); ce deuxième type d'offre est quasiment le seul sur les routes nationales ordinaires où il n'existe que très peu d'aires de repos.

Un premier recensement des diverses capacités disponibles sur les principaux axes non concédés (ceux qui figurent parmi les grands programmes routiers et autoroutiers d'aménagement), a été réalisé en 2000 par le Service d'études techniques des routes et autoroutes (SETRA).

Suivant la préconisation de la mission d'étude, la direction des routes a également demandé en 2001 aux directions régionales de l'Équipement de créer des observatoires régionaux de l'offre de places de stationnement qui ont pour mission de compléter et de maintenir à jour la banque de données ainsi constituée.

Il apparaît nettement qu'un effort de création de places de stationnement est indispensable et que l'État devra en prendre l'initiative, que ce soit par la réalisation ou l'agrandissement d'aires sur des axes existants ou en cours d'aménagement. L'ampleur des besoins constatés montre que le recours à l'offre autre que publique (notamment par des actions à caractère partenarial associant au maximum les divers intérêts concernés, tels que centres routiers, chambres de commerce et d'industrie...) est indispensable, au-delà des efforts spécifiques de l'État.

Ces différents points sont également abordés avec les représentants de la profession du transport routier et les autres administrations concernées, en liaison avec les problèmes de sécurité du stationnement des poids lourds (vol de fret notamment).

6..4 Les aménagements de sécurité sur le réseau national non concédé

La sécurité est le premier des services à offrir aux usagers d'un réseau routier. En France, la sécurité routière est une des priorités gouvernementales. La France enregistre en effet l'un des plus mauvais résultats en Europe dans le domaine des victimes de la route, avec près de 8 000 morts par an (tous réseaux routiers confondus). Parmi les mesures prises par le ministère de l'équipement pour réduire l'accidentologie sur le réseau routier national, trois d'entre elles sont présentées ici.

6..4.1 Le traitement des obstacles latéraux

Le long du réseau routier, les « obstacles¹ latéraux » sont innombrables : des centaines de milliers, voire des millions d'arbres, de poteaux, de têtes d'aqueducs, d'ouvrages maçonnés en tout genre, d'équipements routiers même. Souvent, ils sont dangereux, en aggravant fortement les conséquences des sorties de route des véhicules : ils le sont d'autant plus qu'ils sont proches de la chaussée, provoquant plus de **1800 tués chaque année** (près du quart de l'ensemble des tués dans des accidents de la circulation).

Les obstacles latéraux constituent un des champs d'actions offrant les plus grandes potentialités dans la lutte contre l'insécurité routière. En effet, le traitement des obstacles consiste en des opérations de sécurité d'un coût souvent très accessible avec un avantage socio-économique pouvant être très élevé pour la collectivité. Les freins sont souvent davantage d'ordre culturel, environnemental, juridique ou liés à la nécessité de procéder à une concertation entre les acteurs.

Le concept nouveau de la « **route qui pardonne** » prend également en compte les erreurs fortuites de comportement des usagers. En effet, améliorer les caractéristiques strictement routières (le tracé, les intersections, des accotements permettant des manœuvres de récupération...) et les équipements de sécurité est de première importance, mais cela ne peut suffire à éviter toutes les sorties de route. Une bonne part des sorties de route sont en effet liées à des fautes banales, voire bénignes *a priori* (étourderie, inattention, ...), sans être un comportement délictueux (contrairement à l'emprise alcoolique ou à une vitesse excessive...). La sortie de route peut également résulter d'une tentative d'évitement (animal errant, autre véhicule se déportant, perte de contrôle consécutive à l'éclatement d'un pneu...). Pour minimiser les conséquences corporelles de telles sorties accidentelles de chaussée, lui est associée une **zone dite de gravité limitée, sur laquelle** obstacles et dispositions dangereuses des abords de la route sont traités tout particulièrement.

Afin d'aider les gestionnaires du réseau routier structurant hors agglomération dans cette démarche, le ministère de l'Équipement éditera fin 2002 un guide technique didactique, présentant des méthodes et des règles de l'art utilisables lorsque la décision est prise de traiter telle ou telle voie pour en améliorer la sécurité. Destiné aux personnes chargées de gérer, d'améliorer ou de concevoir les routes, il devrait leur permettre

¹ Le terme « obstacle » s'entend pour obstacle dangereux. Il désigne tout objet latéral (par rapport à la chaussée), disposition ou ouvrage fixe, ponctuel ou continu, qui est susceptible d'aggraver, en cas de heurt, les conséquences d'une sortie accidentelle d'un véhicule de la chaussée, notamment en occasionnant un blocage ou en favorisant un retournement (tonneau) du véhicule. Cette définition ne comprend pas les véhicules et piétons, mobiles ou non, qui relèvent d'autres problématiques.

d'apprécier le niveau de sécurité des abords d'une route, de proposer des solutions tant correctives que préventives, appropriées et efficaces, hiérarchisées en fonction de l'enjeu et des contraintes.

Ce guide s'inscrit naturellement dans le cadre des politiques de sécurité affichées par la direction des routes et la direction de la sécurité et de la circulation routières.

6..4.2La protection des motocyclistes

Les accidents de moto dans les parties en courbe du réseau routier sont souvent dramatiques, lorsque le motocycliste tombé au sol percute à grande allure les supports de dispositifs de retenue bordant la chaussée.

Pour réduire ces risques, un programme de mise en sécurité des dispositifs de retenue pour les motocyclistes (« glissières ») a été lancé en 1999 par le ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement.

Sur toutes les infrastructures nouvelles du réseau national, il y a aujourd'hui obligation de mettre en place de tels dispositifs :

- autoroutes et routes à 2 chaussées séparées, dans les courbes d'un rayon inférieur à 400 mètres, en extérieur ;
- sur les autres routes ou dans les courbes de moins de 250 mètres, en extérieur ;
- en bord de chaussée des carrefours en dénivelés.

Pour l'aménagement du réseau routier national existant, en privilégiant également les critères adoptés pour le réseau neuf, un programme de 3 millions d'euros par an est mis en œuvre. En 2000 et 2001, 6,25 millions d'euros ont ainsi été consacrés à ces aménagements de sécurité qui ont concerné quelque 150 km et plus de 300 sites sensibles (courbes essentiellement).

Afin de sensibiliser les aménageurs et gestionnaires de voiries départementales ou communales aux risques spécifiques encourus par les motocyclistes, et de les encourager à appliquer de telles dispositions, le ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement a créé et diffusé en 2000 un guide d'aménagements spécifiques pour la protection des motocyclistes.

7.Conclusion

Connaissance du patrimoine, écoute des usagers, réponse aux besoins prioritaires, en particulier ceux de sécurité routière, sont bien parmi les axes forts de la politique de la direction des routes, maître d'ouvrage en France du réseau routier national. Sous son impulsion, et avec l'assistance de son réseau technique, des dispositifs innovants continuent d'être mis en oeuvre. Aujourd'hui les plus anciens sont modernisés et développés vers des secteurs nouveaux, car leur pertinence se révèle durable. Des dispositifs nouveaux, en particulier dans les services offerts aux usagers continuent d'être imaginés et expérimentés, améliorant encore les liens entre route, usagers et

territoires traversées. Enfin les nouveaux guides que diffuse le ministère de l'Équipement à l'intention des gestionnaires de voiries doivent permettre d'améliorer la sécurité routière par le traitement en particulier des zones latérales de la route. Toutes ces actions sont issues parfois de réflexions mobilisant un grand nombre de partenaires, y compris des usagers que le maître d'ouvrage du réseau routier national place au cœur de sa politique.