

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

RAPPORT NATIONAL DE LA SUÈDE

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

**Engagements pris
dans le cadre
de l'entretien du réseau routier national**

Jan ÖLANDER, Suède
Responsable développement – Entretien des routes hivernales
Unité d'entretien du réseau routier national
Administration nationale des routes (Vägverket)
SE-781 87 Borlänge, Suède
tél. +46 243 752 23 / fax. +46 243 754 20
e-mail: jan.olander@vv.se

Contexte

Ces dernières années on a beaucoup discuté au sein de Vägverket des modalités d'une action plus offensive pour faire connaître au public les activités de cette administration. Ces discussions étaient un élément des efforts de développement qui ont débuté par une réorientation de l'organigramme en fonction de processus définis. Cela a eu pour résultat d'amener la direction de Vägverket à décider d'élaborer une déclaration précisant ses engagements, à l'intention de l'ensemble des foyers suédois.

Objet

L'objet du projet est de créer des structures permettant de faire évoluer les services proposés par Vägverket en se plaçant dans l'optique des usagers de la route. Cela signifie que nous voulons établir une concertation active et permanente avec ces derniers. Une concertation qui serve de base pour rendre compte des activités de Vägverket et de ses engagements dans le cadre de l'entretien du réseau routier national.

Engagements

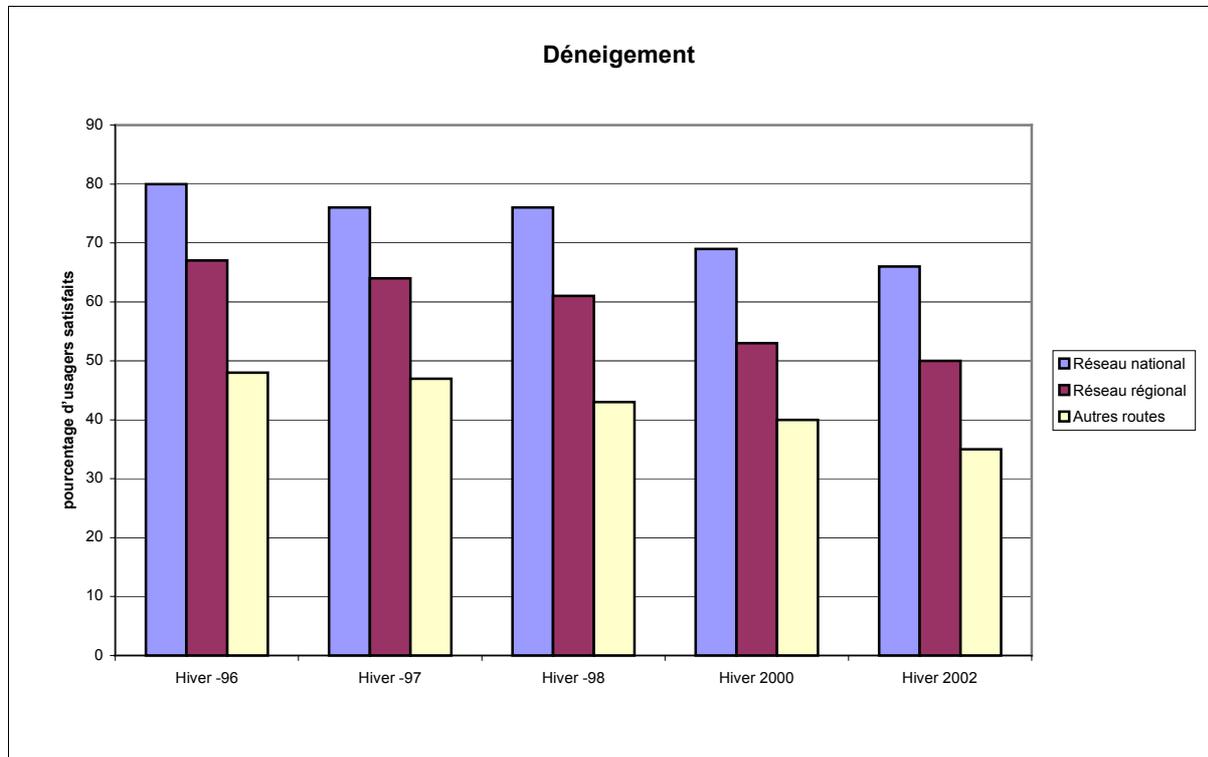
Il est important de ne pas fixer nos engagements à un niveau d'exigence supérieur à ce qu'il nous est possible d'atteindre sur un plan réaliste. Le niveau choisi doit refléter ce que nous sommes en mesure de réaliser dans le cadre de nos activités normales et compte tenu des ressources disponibles.

Ces engagements nous lient vis-à-vis des citoyens et de la vie économique, auxquels nous devons fournir des produits et des services qui respectent un degré de qualité défini. D'autre part, les engagements formulés doivent prendre en considération les aspects de ces services jugés importants par les usagers. Dans le cas de Vägverket, les services retenus sont les suivants:

- Entretien des routes hivernales (durées d'intervention pour le déneigement et les mesures contre le verglas)
- Entretien des revêtements de routes (réparation des nids-de-poule et nettoyage de la chaussée)
- Entretien des routes gravillonnées (nivellement et fixation de la poussière)
- Entretien des accotements (fauchage, débroussaillage et nettoyage)
- Entretien des installations annexes (aires de repos et espaces de stationnement)

La raison de ce choix précis est qu'il s'agit de services sur lesquels les usagers ont souvent une opinion. Du fait que Vägverket soumissionne l'ensemble des activités d'exploitation et d'entretien selon le principe de la libre concurrence, il existe du même fait un standard prédéterminé. Et l'on procède aussi à des enquêtes auprès des usagers, qui sont un système de notation (Trafikantbetyg) en vigueur depuis quelques années. Un exemple en est donné par le diagramme ci-dessous montrant le pourcentage d'automobilistes satisfaits de l'entretien du réseau routier d'une manière générale, avec répartition par catégorie de route.

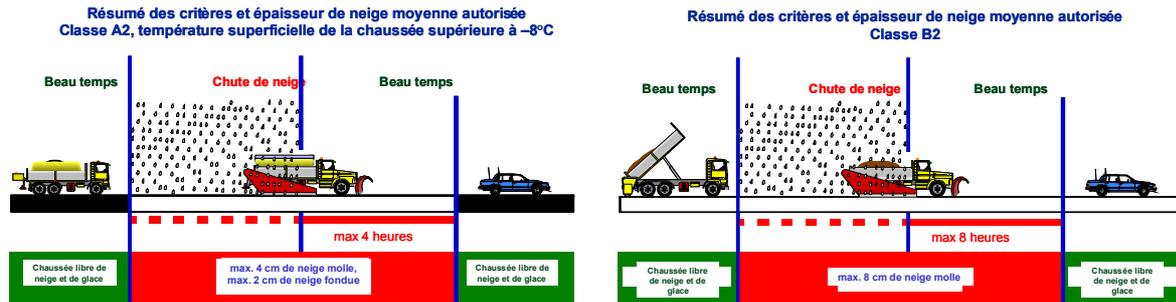
Les enquêtes portent sur différents services et différentes catégories de routes. Les résultats reflètent le degré de satisfaction des usagers privés et professionnels au niveau de chacun des services concernés et avec une répartition par région. Le taux de réponse a été le plus souvent supérieur à 80%, parfois même 90 %, ce qui prouve donc que ces questions sont considérées comme importantes.



Ces enquêtes ne constituent cependant qu'une partie de la concertation avec les usagers. L'avantage est ici que nous disposons de données statistiques historiques qui nous permettent de voir de quelle manière la satisfaction des usagers a évolué au fil des années. Cela peut aussi servir d'instrument de gestion dans le dialogue interne entre la direction de Vägverket et les différents échelons de décision. Depuis quelques années, nous nous servons du modèle de gestion interne par fiches. Les résultats de ces enquêtes interviennent dans ce contexte sous forme de différents niveaux d'objectifs.

L'inconvénient de ce type de concertation avec les usagers est toutefois l'absence de dialogue "direct" avec ceux-ci, qui nous permettrait de mieux expliquer ce qu'ils peuvent attendre en matière d'entretien des différentes catégories de routes.

Il est important que les engagements pris soient toujours ancrés dans les activités concrètes tout comme dans la conscience des usagers. Dans le premier cas, ce n'est pas un réel problème puisque l'ensemble des activités sont gérées par des règles définissant le standard minimum à respecter, sous forme de paramètres mesurables en termes de temps et de distance par exemple. Les illustrations ci-dessous indiquent les standards maximum et minimum respectivement en matière d'entretien des routes hivernales.



Pour l'entretien des revêtements, il existe des règles similaires décrivant par exemple pendant combien de jours on peut accepter la présence d'un nid-de-poule sur une route à faible taux de circulation, alors que sur une route à grande circulation on ne peut la tolérer que quelques heures. Il existe ainsi de tels descriptifs pour chacun des services concernés.

Comme mentionné précédemment, la concertation avec les usagers est ce qu'il y a de plus important. Cette concertation a essentiellement deux buts: d'une part, permettre aux usagers de donner leur avis et de formuler leurs réclamations, et d'autre part, donner la possibilité à Vägverket de préciser d'une manière à la fois simple et efficace quel standard est applicable à un certain tronçon.

A partir de fin 2002/début 2003, Vägverket aura une organisation basée sur une gestion axée sur les processus. En matière d'exploitation et d'entretien des routes, cela signifie que l'on doit prendre en compte deux processus, "les déplacements privés" et "les transports professionnels". Pour que ces deux processus aient un contenu qui reflète les besoins réels en tenant compte des moyens disponibles, il faut un dialogue entre les usagers et les exécutants.

Le dialogue est ce qui pèse le plus lourd dans ce contexte, l'ensemble reposant sur le fait que les usagers doivent pouvoir formuler leurs réclamations et donner leur avis selon une procédure simple. La procédure de traitement de ces réclamations et points de vue doit également être systématisée de manière à permettre un suivi d'ensemble au sein des unités responsables.

Au cours de l'hiver prochain, tous les foyers suédois recevront un exemplaire de la brochure d'information "Vintergatan" (il y a en ici en suédois un jeu de mot intraduisible en français, entre la Voie lactée et la route en hiver), qui explique d'une manière simple et claire ce que les usagers peuvent attendre de l'entretien hivernal des routes qu'ils empruntent. "Vintergatan" aura plusieurs éditions régionales afin de mieux cerner le réseau routier intéressant plus spécialement les usagers de telle ou telle zone géographique. Cela se fera en montrant sur des cartes les différentes classes d'entretien hivernal. La publication contiendra également des adresses et des numéros de téléphone à utiliser pour formuler d'éventuelles réclamations. Parallèlement à la diffusion de cette brochure, des opérations "portes ouvertes" ont été organisées dans certaines antennes régionales pour permettre de mieux exposer les possibilités et les problèmes afférents aux activités d'entretien.

Une publication correspondante pour l'entretien en été, "Sommarvägen", explique de la même manière les engagements de Vägverket à la belle saison.

En Suède, une importante proportion de foyers ont accès à Internet, ce qui met donc à notre disposition un canal d'information très efficace. Nous pouvons ainsi facilement diffuser l'information désirée sur le web, ainsi que traiter dans les meilleures conditions les réclamations et points de vue émanant de nos interlocuteurs.

L'illustration ci-dessous est un exemple de carte d'information concernant l'entretien hivernal dans une certaine zone d'exploitation. Les délais d'intervention pour le déneigement à la suite d'une chute de neige sont symbolisés par des couleurs différentes selon la route concernée. En cliquant sur la carte, l'utilisateur peut savoir où adresser ses réclamations ou points de vue, soit par e-mail, soit par téléphone. Les destinataires de cette information sont les centrales d'information des usagers de la circulation dans chaque région respective et les responsables de l'entretien. Dans l'avenir, il y aura probablement aussi un sas spécial pour la collecte de cette information.

Toutes les réclamations et tous les points de vue émanant des usagers doivent être activement utilisés en tant que partie intégrante du suivi des activités et servir de base aux mesures d'amélioration souhaitables. Un exemple peut être ici, lors de la planification de l'entretien hivernal, une modification, dans le cadre des contingences économiques existantes, de l'ordre dans lequel doivent intervenir le déneigement et les mesures contre le verglas sur les différentes routes. Cela peut se faire par exemple s'il s'avère qu'une certaine route doit être dégagée tôt le matin. Dans une perspective à plus long terme, les réclamations et les points de vue des usagers pourront servir de base pour l'élaboration de nouvelles règles régissant les différentes activités.

Vägverket conduit également dans certaines zones géographiques des "projets de concertation" avec différentes catégories d'usagers à l'échelon local. Ces projets vont en fait plus loin, sous la forme de rencontres régulières avec ces usagers, permettant de décider démocratiquement de la mise en œuvre de diverses propositions concernant l'entretien des routes. Il s'agit ici essentiellement de mesures visant les routes locales et à faible circulation, sans aucune relation avec les critères internes de suivi des activités.

En résumé, on peut dire que l'initiative que représentent les engagements pris par Vägverket devrait conduire à une meilleure compréhension des besoins des usagers et à une meilleure efficacité de la gestion interne pour ce qui est de prendre les mesures appropriées et d'appliquer les standards d'exploitation et d'entretien souhaitables. Ces engagements doivent être précisés au niveau de l'ensemble des produits et services proposés, dans l'objectif de renforcer les valeurs démocratiques. Cela, en fournissant aux usagers une information plus claire sur ce que Vägverket leur offre et en leur donnant de meilleures possibilités de donner leur opinion sur le contenu de cette offre. Par un échange constructif entre les citoyens, la vie économique et les autres intéressés, il est plus facile d'adapter les activités aux besoins et aux exigences de la collectivité. De meilleures conditions sont également créées pour accroître l'efficacité du fait que les engagements formulés peuvent être mis en regard du coût des activités correspondantes, permettant ainsi une comparaison d'année en année.

- Le but d'une garantie de service est de gagner la confiance et le respect des usagers, tout en instaurant au sein même de Vägverket une meilleure prise de conscience de l'importance de respecter les engagements pris.
- Procédure de traitement des réclamations et des points de vue.
- Les usagers doivent avoir la possibilité de formuler de manière simple réclamations et points de vue.
- La procédure de traitement des réclamations et des points de vue doit être systématisée et permettre un suivi d'ensemble de ces réclamations et points de vue au sein de l'unité responsable.
- Les réclamations et points de vue formulés doivent être activement utilisés en compte en tant de partie intégrante du suivi des activités et servir de base aux mesures d'amélioration souhaitables.