



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

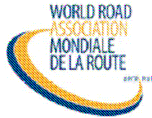
T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Indicateurs, choix et pertinences de ceux-ci en viabilité hivernale

D Giloppé Secrétaire du comité miroir CM 3

Cete Normandie Centre/Setra



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

On entend par indicateur* le paramètre quantifié caractéristique d'un phénomène et permettant d'observer les évolutions au regard d'objectifs préalablement définis. L'analyse des indicateurs doit permettre de définir les actions à mener.

* Il existe beaucoup de définitions pour la notion d'indicateur celle retenue dans les documents Vh est issue du fascicule les « 503 mots de l'exploitation de la route - SETRA – 1996 »



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

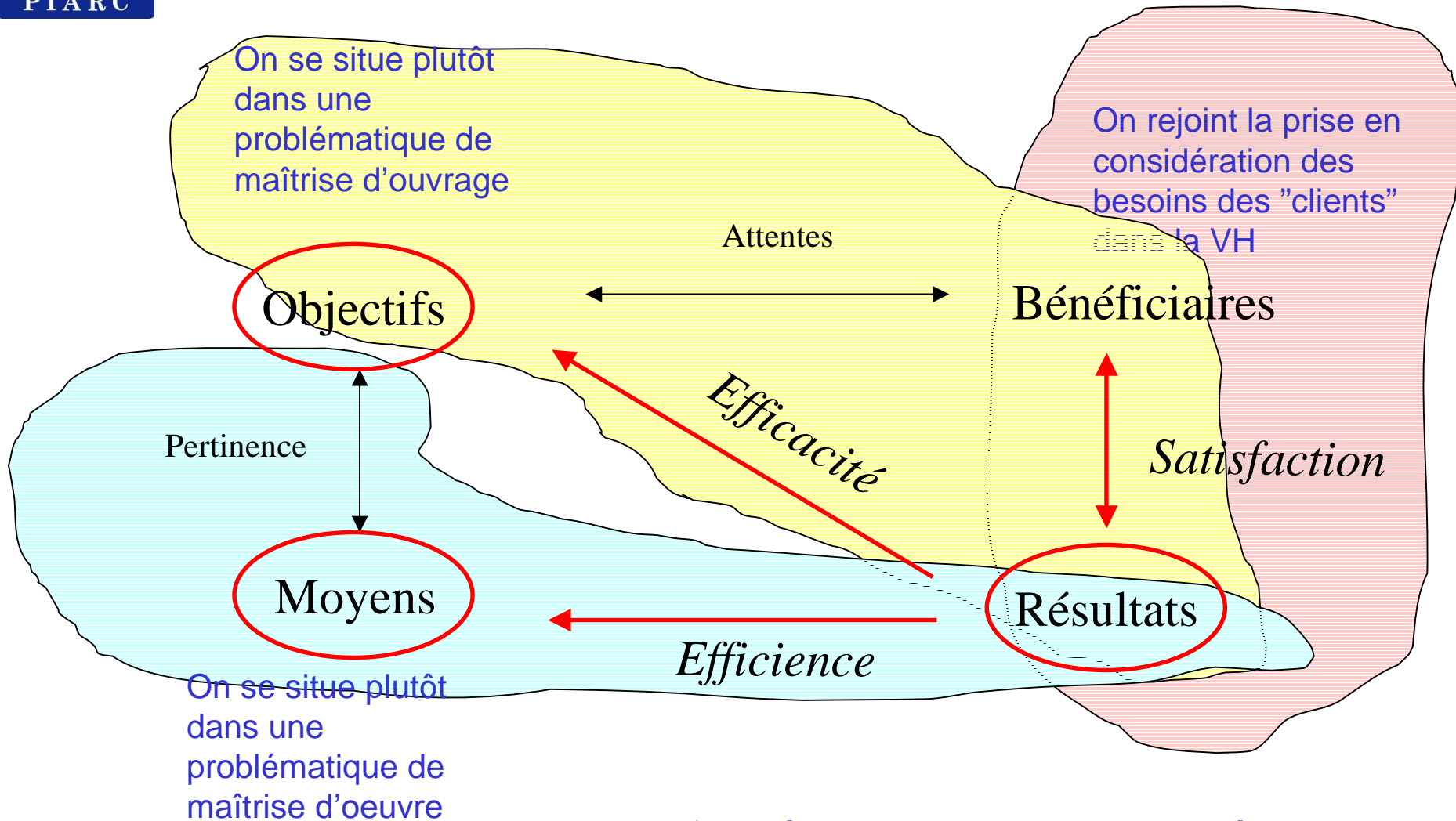
info@piarc.org
www.piarc.org

Un indicateur permet de :

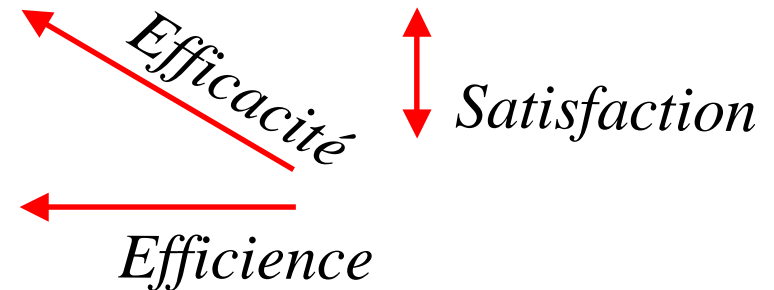
- déterminer une réalité avec objectivité;
- contrôler l'atteinte d'objectifs opérationnels;
- comparer entre elles les données;
- décider en connaissance de cause.

Des indicateurs pour qui ?





.....Les frontières sont mouvantes et évoluent



Trois types d'indicateurs peuvent être utilisés:

- L'efficacité exprime le rapport entre les résultats obtenus et les objectifs, ou autres effets recherchés d'un programme, d'une organisation ou d'une activité.
- L'efficience exprime le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en oeuvre;
- La satisfaction exprime l'appréciation du ou des bénéficiaires vis à vis des résultats;

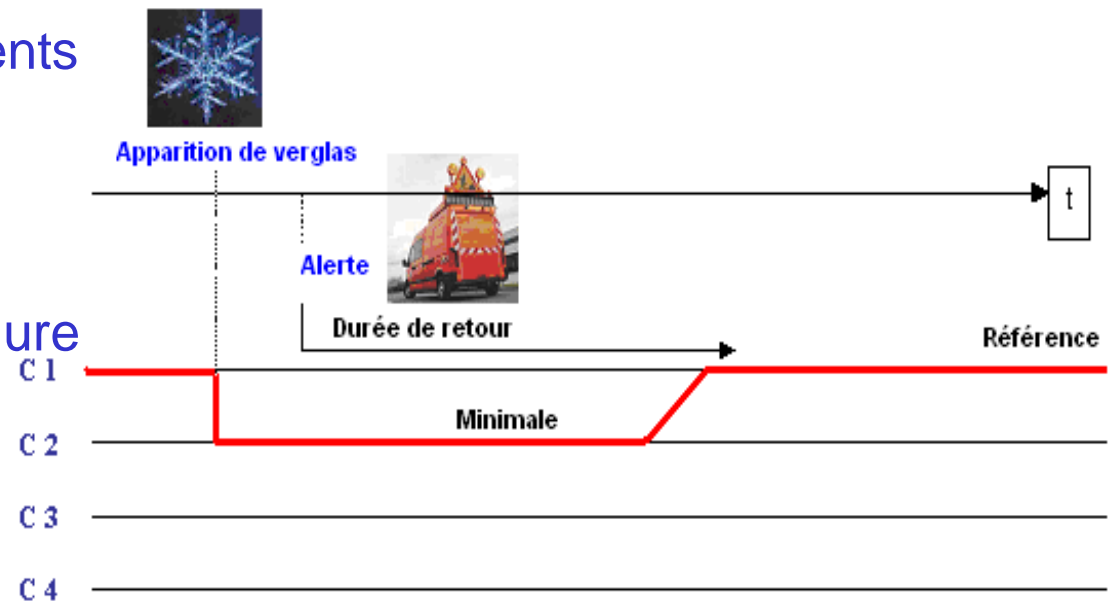
Indicateur d'efficacité

Actuellement la définition des niveaux de service pour la viabilité hivernale est basée sur la déclinaison de:

- la condition de conduite de référence
- la condition de conduite minimale
- la durée de retours

- Réaliser un suivi des éléments utilisés pour la construction de niveaux de service.

- Mettre en place une procédure de contrôle pour observer la condition minimale et la durée de retour.





Indicateur d'efficacité

Contrôle interne réalisé directement par les opérateurs qui observent les conditions de conduite et les durées de retour.

Contrôle externe réalisé par le responsable d'intervention ou un agent affecté à cette tâche.



Contrôle extérieur réalisé par un organisme indépendant, un représentant de la maîtrise d'ouvrage ou même si l'on pousse le concept plus loin par des usagers ou leurs représentants.

De ces indicateurs de base il est possible de définir des règles d'acceptation combinant plusieurs indicateurs ou plusieurs effets des ces indicateurs par exemple il ne faut pas dépasser plus de trois fois la durée de retour durant la période hivernale etc



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Indicateur d'efficience

Au delà de l'obtention des objectifs et des indicateurs liés directement à leur obtention il est possible *pour une activité* donnée d'utiliser des informations permettant de *donner une image du fonctionnement* de celle-ci.

Ces indicateurs sont liés à la réalisation du service et font partie des informations collectées de façon « naturelle » pour faire le bilan des activités ou de l'hiver.

Ces informations permettent d'avoir un « feed back » sur un certain nombre de points et de nourrir la réflexion pour optimiser l'activité.

Indicateur d'efficacité



Les éléments à prendre en compte peuvent être :

L'analyse des risques hivernaux et constat de situations

L'analyse des interventions

L'analyse du trafic

L'analyse des mesures d'exploitation particulières

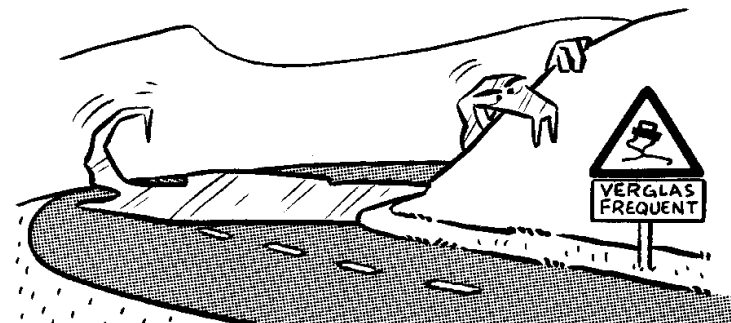
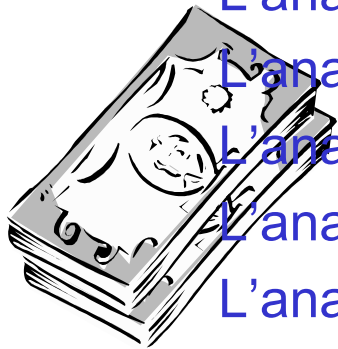
L'analyse de l'accidentologie

L'analyse du fonctionnement

L'impact environnemental

La gestion de l'information

Etc....



Indicateur de satisfaction

Intuitivement on pourrait penser que les indicateurs de satisfaction sont ceux qui répondent le mieux à l'équation posée, à savoir offrir un résultat à des demandeursmais ces types d'indicateurs peuvent être très fluctuants et parfois peu objectifs sensibilité à la proximité des événements.

Les indicateurs de satisfaction peuvent être:

- collectés et traités par le service
- être générés par des observateurs extérieurs.

Indicateur de satisfaction

Les indicateurs de satisfaction collectés et traités par le service :

- Enquêtes de satisfaction auprès des usagers,
 - pas faciles à établir,
 - questions facilement compréhensibles
 - échelle d'appréciation suffisamment discriminante.
 - L'appréciation des usagers est d'autre part très fortement liée à la proximité temporelle d'un problème particulier, une enquête réalisée à la suite d'un blocage sera beaucoup plus défavorable que si elle est réalisée quelques mois après.
 - Les résultats peuvent aussi différer en fonction du type de réseau, concédé ou non (gratuit, payant qui correspond à un droit d'usage)

- Traitement des plaintes Le traitement des plaintes des riverains ou des usagers, bien que celles-ci soient difficiles à sérier, peut donner des pistes intéressantes quant à la demande ou aux problèmes liés à la réalisation du service, elles ne doivent toutefois être appréciées que relativement aux niveaux de service mais peuvent mettre en évidence un problème de communication. Ces plaintes peuvent aussi bien sûr être liées à un loupé de la part du service.

- Traitement des contentieux. Heureusement réduits



ASSOCIATION MONDIALE DE LA ROUTE
WORLD ROAD ASSOCIATION

La Grande Arche - Paris Nord - Niveau 5
92055 La Défense Cedex - France

T 33 1 47 96 81 21
F 33 1 49 00 02 02

info@piarc.org
www.piarc.org

Indicateur de satisfaction

Les indicateurs issus d'observateurs extérieurs :

Les médias:

On pense bien sûr à la relation de faits par les médias Il peut s'agir de la presse, la radio, ou la télévision. Le jugement de valeur via les médias d'une situation est difficile, en effet les articles et la place de ces articles relatifs à un événement météorologiques dépendent étroitement de la richesse de l'actualité, des informations préalables qu'auront reçu les journaliste (de l'importance de la communication), du marquage politique du média (les fonctionnaires, les autoroutes privatisées...), etc

Les indicateurs bibliométriques:

Ce type d'analyse peut être réalisé à partir de la publication des articles dans la presse pour donner une image de la sémantique utilisée pour appréhender les difficultés hivernales. Le contexte français est mal adapté à ce type d'approche du fait du trop faible nombre d'épisodes observables.

Les autres indicateurs:

On peut imaginer comme indicateur global d'efficacité la comparaison entre gestionnaires entre pays etc

Indicateur de satisfaction

En l'état actuel des choses l'expression de la demande reste très partielle et peu structurée, la viabilité hivernale est plus une réponse technique au besoin de faire circuler un flux de véhicule qu'une véritable réponse à une problématique de développement Durable (au travers duquel s'exprime la demande de l'utilisateur), prenant en compte la demande sociétale l'aspect économique et l'environnement.

Tout cela évolue et les indicateurs de satisfaction sont à développer

