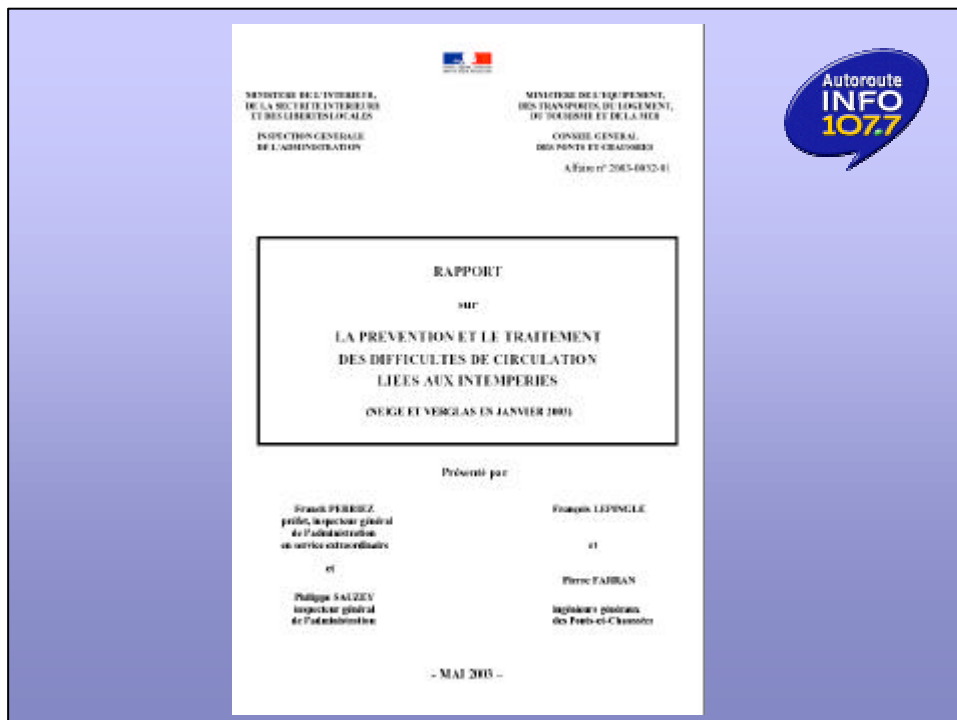



## Gestion de crise : information des usagers

**M. Jean-Paul RAULIN**  
*Directeur Général Auto-Info*  
**SAPRR - SIRA**  
36, rue du Docteur Schmitt  
21850 Saint-Apollinaire  
Tél.: 33 (0)3 80 77 63 00 - Fax : 33 (0)3 80 77 63 01  
E-mail : info@autorouteinfo.fr





Le plus de gestion de trafic routier transféré sur l'écran vidéo, à savoir les images de caméras situées sur les autoroutes, est en cours de mise en œuvre. Les réflexions explorées au début de l'année 2002 ont été prises en compte.

Cette question constitue un élément déterminant dans la stratégie de crise. La stratégie


### L'information des usagers

Dans les situations de crise hivernale, l'information vers le public a été souvent critiquée. C'est le cas des radios autoroutières qui sont en quelque sorte victimes de leur succès (on les critique quand elles existent, mais on les demande là où elles n'existent pas encore). Ces radios qui sont un outil privilégié de contact avec les usagers de l'autoroute doivent être mieux utilisées lors des situations de crises, tant par les exploitants que par les pouvoirs publics, soit pour orienter leur comportement, soit pour les rassurer. Même si cette information dépend largement du contexte particulier de chaque crise, celle-ci doit s'inscrire dans une stratégie de communication définie préalablement dans le cadre des plans.

**La transmission de l'information**

La transmission de l'information est un enjeu crucial en matière de sécurité. Elle implique une prise en compte de la diversité des besoins des usagers, tant en matière de contenu que de diffusion. Les radios autoroutières sont un outil privilégié de contact avec les usagers de l'autoroute. Elles doivent être mieux utilisées lors des situations de crises, tant par les exploitants que par les pouvoirs publics, soit pour orienter leur comportement, soit pour les rassurer. Même si cette information dépend largement du contexte particulier de chaque crise, celle-ci doit s'inscrire dans une stratégie de communication définie préalablement dans le cadre des plans.

La transmission de l'information est un enjeu crucial en matière de sécurité. Elle implique une prise en compte de la diversité des besoins des usagers, tant en matière de contenu que de diffusion. Les radios autoroutières sont un outil privilégié de contact avec les usagers de l'autoroute. Elles doivent être mieux utilisées lors des situations de crises, tant par les exploitants que par les pouvoirs publics, soit pour orienter leur comportement, soit pour les rassurer. Même si cette information dépend largement du contexte particulier de chaque crise, celle-ci doit s'inscrire dans une stratégie de communication définie préalablement dans le cadre des plans.



### - II - 4 - 2 - La diffusion de l'information et son contenu

**Sur ce point essentiel, la mission recommande :**

- d'engager la définition d'une stratégie d'information routière au niveau régional, notamment en cas de crise, s'appuyant sur une analyse des besoins pour les autorités, les exploitants et les usagers,
- de prévoir, dans les plans, les messages types (contenu et diffusion) associés à chaque phase de leur mise en œuvre,
- d'organiser les conditions d'une intervention directe des représentants des CRICR et des préfetures de zone sur les fréquences autoroutières (107.7),
- d'étudier et de mettre en œuvre l'extension des radios autoroutières au réseau concédé et aux corridors de circulation.

La mission a pu à ce jour à apporter une réponse définitive sur ce problème. Elle a pu constater que les pouvoirs publics ont une responsabilité importante dans la mise en œuvre de cette stratégie de communication.

CRICR et les préfetures de zone ont les moyens nécessaires pour étudier et mettre en œuvre l'extension des radios autoroutières au réseau concédé et aux corridors de circulation.



**- II – 8 – La place et les obligations des sociétés concessionnaires d'autoroutes**

Ces articles de cahier des charges appellent les commentaires suivants :

- si des chutes de neige en période hivernale ne constituent pas en eux-mêmes une situation d'urgence, l'obligation qui pèse sur les sociétés concessionnaires est une obligation de moyens. Le gestionnaire est donc tenu de mettre en œuvre au mieux des moyens adéquats dans des conditions raisonnables, pour palier les conséquences des intempéries.
- le pouvoir de décider la fermeture de l'autoroute et le délestage du trafic sur le réseau appartient au préfet des autoroutes et non au préfet de police. Le préfet a la police de circulation sur les autoroutes en application de l'article R.411-9 du

**La mission recommande donc au pouvoir concédant de redéfinir les devoirs des sociétés concessionnaires en matière d'information des pouvoirs publics sur les conditions de circulation en temps réel ainsi qu'en matière d'alerte en cas de difficultés imprévues d'écoulement du trafic.**

des pouvoirs publics et de proposer aux sociétés concessionnaires :

- la diffusion de l'information en situation de crise est prioritaire. Une instruction ancienne datant de 1989 sur le processus d'information de l'administration "dans les cas de secours ou d'événements graves", mais d'une part elle est appliquée rigoureusement par les sociétés. D'autre part elle est compatible avec des instructions plus locales données dans le cadre des plans de gestion de trafic ou avec des accords entre CRICR et sociétés concessionnaires. Enfin, cette instruction tient peu compte des techniques modernes de transmission de l'information.

**CONCLUSION**

Enfin, au delà de la mise en place de cette "architecture" l'effort des prochains mois devrait principalement porter sur une mise à jour des obligations des sociétés concessionnaires d'autoroutes, principalement en matière d'information des pouvoirs publics et des usagers.

**CONCLUSION**

Parmi les équipes et organismes des services de la neige et de la neige, en matière de circulation routière et dans le cadre de la mise à jour de leurs procédures, constituent un problème difficile à régler, du moins après avoir tenté de régler administrativement ce problème par les pouvoirs publics, éventuellement aidés par les sociétés concessionnaires, ne disposent pas de tous les moyens d'essayer, en tant que concessionnaires, une solution plus rigoureuse de trafic.

Dans la situation de crise résultant de la neige et de verglas, le gestionnaire de trafic est l'élément déterminant car c'est lui qui a le pouvoir de décider la fermeture ou la limitation de la circulation sur les autoroutes et de prendre les mesures de gestion de trafic. Le gestionnaire de trafic est donc tenu de prendre les mesures de gestion de trafic et de prendre les mesures de gestion de trafic et de prendre les mesures de gestion de trafic.

technologies plus spécifiques qui permettraient leur décollage de la plate-forme de gestion "classique" actuelle, de permettre des mesures de gestion plus efficaces, de permettre de mieux gérer les situations de crise, de permettre de mieux gérer les situations de crise, de permettre de mieux gérer les situations de crise.

- Le PC de circulation de trafic de nuit est un outil qui est CRICR dont les actualisations continues, qui sont à privilégier un fonctionnement optimal de nuit et de jour. Les sociétés concessionnaires CRICR et les CRICR, et en particulier les sociétés de gestion de trafic de nuit, sont tenues de prendre les mesures de gestion de trafic de nuit et de prendre les mesures de gestion de trafic de nuit.

- la qualité des communications de police de la circulation entre les concessionnaires de l'Etat et les gestionnaires pour permettre aux préfets de mieux gérer les situations de crise, de permettre de mieux gérer les situations de crise, de permettre de mieux gérer les situations de crise.

Enfin, au delà de la mise en place de cette "architecture" l'effort des prochains mois devrait principalement porter sur une mise à jour des obligations des sociétés concessionnaires d'autoroutes, principalement en matière d'information des pouvoirs publics et des usagers.

Il est donc possible que l'effort de gestion de trafic, en matière de gestion de trafic, en matière de gestion de trafic, en matière de gestion de trafic, en matière de gestion de trafic.





## INTERROUTE 2004

**GESTION DES CRISES HIVERNALES**  
**Mercredi 29 septembre 2004 – 14h00-18h30**

**Intervention de Jean-Paul RAULIN**  
**Directeur Général de l'Antenne à AUTOROUTE-INFO**

### GESTION DE CRISE - INFORMATION DES USAGERS

Quelles que soient les conditions de circulation, les radios d'autoroute ont une obligation de résultat. **Cette obligation s'appelle INFORMER.**

Ce devoir d'information est d'ailleurs commun à toutes les radios autorisées par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, le C.S.A., qui est l'organe de tutelle de l'ensemble des radios, qu'elles soient locales ou nationales, thématiques ou généralistes.

Notre obligation d'informer est totale car nos auditeurs, usagers du réseau à péage attendent de notre part une information qui corresponde le plus exactement possible aux conditions de circulation, une information qui "colle" à la situation vécue.

En effet, à quoi servirait, quelle serait l'utilité d'une radio d'autoroute, sans l'assurance d'une information trafic de qualité ?

Ainsi, quelles que soient les stratégies des sociétés concessionnaires d'autoroutes, quelles que soient les raisons pour lesquelles ces sociétés ont créé leur radio, il me paraît important de rappeler que ces radios ont un devoir d'information.

C'est-à-dire qu'elles doivent mettre en forme et transmettre du factuel dans un souci de transparence et d'objectivité.

Ainsi la radio crée une exigence pour les services de l'exploitation : celle de délivrer une information en phase avec la réalité.

Bien évidemment, en situation de crise, tout ceci prend une coloration particulière.





Il est essentiel, dans ces situations exceptionnelles, que l'information fasse partie des priorités des responsables chargés de gérer l'événement.

Ceci bien entendu se prépare, car une crise est révélatrice de la qualité de la synergie entre l'exploitation et la radio, entre les professionnels de la route et les professionnels de l'information.

Ne pas construire cette synergie, c'est risquer une crise médiatique à l'occasion d'un événement exceptionnel, d'autant que les radios d'autoroute affichent des taux d'audience très élevés.

Ainsi Autoroute-Info, la radio que je dirige depuis sa création il y a 13 ans, a des taux d'audience qui varient de 36 à 70% en fonction des périodes de l'année.

Ces chiffres sont des records d'audience. Sur autoroute, les radios leaders au plan national comme RTL, Europe 1, France Inter ou encore NRJ se classent loin derrière Autoroute-Info.

Ceci est un cas unique dans le paysage audiovisuel.

Il est bien certain qu'en situation de crise, nous enregistrons un pic d'audience car les usagers, souvent à l'arrêt dans leurs véhicules, sont suspendus à la radio d'autoroute qui devient au fil des heures une bouée de secours qui leur apporte information, service, et même assistance, puisque la radio demeure le seul moyen de communiquer avec la presque totalité des personnes bloquées sur autoroute.

L'enquête auditeurs réalisée en 2003 montre que 95% des véhicules sont équipés d'une radio FM.

## **SCENARIO DE CRISE**

Nous mesurons à Autoroute-Info la lourde responsabilité qui est la nôtre dans de telles situations. Il est vrai que les situations de crise, et plus précisément les cas de congestion extrême, sont relativement exceptionnels.

La dernière remonte au **13 janvier 2003**. Elle commence en début d'après-midi en raison de pluies verglaçantes sur plusieurs secteurs du réseau des autoroutes Paris-Rhin-Rhône.

En l'espace d'une heure, 3 autoroutes sont fermées à la suite d'accidents impliquant des voitures et des poids lourds.

- . L'autoroute A6 est fermée à la hauteur d'Avallon dans le sens Lyon-Paris.
- . L'autoroute A5 est fermée à la hauteur de Chaumont dans les 2 sens de circulation.
- . Idem sur l'autoroute A31 à la hauteur de Montigny.



Très rapidement, les services de l'exploitation mesurent l'ampleur de la crise avec près d'une quarantaine de kilomètres de bouchon au total, des poids lourds renversés sur les voies, et des conditions météo qui ne favorisent pas un retour rapide à la normale.

Cela se traduit par des milliers de personnes bloquées dans leurs véhicules durant des heures, en plein hiver, et une partie de la nuit.

Il faudra attendre environ jusqu'à 2 h du matin pour une reprise de la circulation des voitures, et jusqu'à 7h du matin pour les poids lourds. Et ce n'est qu'à 16H le 14 janvier que le PC zonal Défense-Est sera désactivé.

En résumé, cette crise aura duré près d'une journée.

## **PROXIMITÉ ET EMPATHIE**

Cette crise nous a conduit à suspendre les décrochages régionaux, en raison de la multiplication des zones critiques entraînant au fil des heures une paralysie du trafic sur la presque totalité du réseau des Autoroutes Paris Rhin Rhône.

Nous avons substitué au programme habituel un programme d'information spéciale.

Pour simplifier, nous avons concentré notre action sur l'information : à la fois l'information terrain, l'information service, le reportage, l'enquête, au détriment de la musique et du tourisme.

L'information a été déclinée sous le double signe de la proximité et de l'empathie.

En ce qui concerne l'information terrain, elle a bénéficié des actions de synergie mises en place depuis des années avec les services de l'exploitation.

Concrètement, cela signifie par exemple que l'information de base, du type fermeture d'une autoroute, a été rafraîchie très régulièrement à partir des informations qui remontaient des personnels sur place, en district ou en PC.

J'indique que dans tous les studios d'Autoroute-Info, nous disposons d'écrans qui permettent aux journalistes de suivre en permanence les indicateurs de trafic. Nous aurons prochainement des retours caméras.

Nous connaissions ainsi la cause physique de la fermeture, le nombre de véhicules accidentés, la présence ou non de blessés, l'importance des moyens humains et techniques envoyés sur le terrain, les niveaux de trafic, la longueur des bouchons, et même les messages affichés sur les PMV.



A partir de cette masse d'informations, nous avons pu ainsi faire vivre, je veux dire par là actualiser en permanence, les opérations engagées en plusieurs endroits du réseau.

Bien que bloqués dans leurs véhicules, nos auditeurs pouvaient ainsi, grâce à la radio, prendre la mesure de la gravité de la crise, et dans le même temps être informés des opérations en cours, même si à l'endroit où ils se trouvaient, ils ne voyaient rien.

L'information de proximité, c'est également les appels à témoignages que nous avons lancés, en invitant nos auditeurs à nous téléphoner dans le cas où **NOS** informations seraient erronées ou incomplètes.

La situation de crise est un bon exemple pour créer de l'interactivité avec les auditeurs. Nous avons reçu de nombreux appels, en général pour confirmer nos informations, parfois pour des compléments, mais ce que je retiens surtout de ces contacts c'est les remerciements : "Nous ne sommes pas tous seuls. On s'occupe de nous".

## **SYNERGIE ET RESPONSABILITÉS**

J'évoquais, il y a quelques instants, la synergie avec les services de l'exploitation.

Un exemple en situation de crise : les interventions sur l'antenne d'Autoroute-Info de responsables de la S.A.P.R.R.

Ainsi, plusieurs personnes sont venues en studio, ou bien sont intervenues par téléphone, expliquer différents aspects de la crise.

Nous avons eu quelqu'un de la SAPRR qui nous a détaillé le phénomène des pluies verglaçantes. Un autre est venu décrire une opération de délestage sur l'autoroute A31 en expliquant les différentes phases de l'opération.

Un autre aspect de la situation de crise, un aspect méconnu du grand public : c'est la chaîne de commandement. Qui dirige? Qui décide ?

Très peu d'usagers savent qu'une sortie obligatoire ne peut être décidée que par un Préfet, qu'il existait en l'occurrence dans cette crise un PC zonal de Défense-Est basé à Metz.

Mon propos n'est pas d'apprécier la pertinence, l'efficacité de telle ou telle organisation, mais seulement d'informer les usagers, de leur indiquer qui sont les responsables de telle ou telle décision, et de donner la parole aux hommes et aux femmes qui pilotent les opérations et prennent les décisions.

C'est pourquoi ce 13 janvier 2003, nous avons contacté l'Etat-Major du Préfet de zone, et interviewé sur notre antenne le Directeur de cabinet du Préfet de Côte-d'Or, après la décision

prise d'interdire la circulation des poids lourds



## **ACTEUR OU OTAGE ?**

Je pense qu'avec cette information multi-facettes, nos auditeurs ont eu une photo assez précise de la situation, de son évolution, et de l'environnement général de cette crise hivernale.

Ils ont en particulier pris conscience des responsabilités des uns et des autres, et notamment des poids lourds.

Un PL qui se couche sur autoroute : cela signifie un événement qui va durer au moins 6 heures, et encore cela dépend de son chargement et des conditions d'accès.

Le Préfet coordonnateur a interdit vers 21H la circulation des poids lourds, mais certains PL ont continué à circuler.

Autoroute-Info a essayé de comprendre.

Nous avons interviewé par téléphone des chauffeurs routiers : un qui s'est arrêté, un autre qui n'a pas respecté l'interdiction.

Nous avons également diffusé des messages en anglais, allemand, italien et espagnol, afin d'alerter les chauffeurs routiers étrangers.

Nous avons enquêté pour connaître les taux d'occupation des aires, vite saturées, et donc obligeant les autorités à stocker les PL sur l'autoroute.

Toute cette recherche d'informations, nous l'avons partagée avec nos auditeurs.

Finalement, j'ai la conviction qu'un usager bien informé prend patience. Il comprend, il soutient les efforts engagés pour sortir de la crise. Il est dans l'ensemble positif.

Grâce à l'information, il devient en quelque sorte acteur de la crise et non pas otage de l'autoroute .

Je pense, a contrario, que l'usager le plus critique est celui qui est mal informé, ou pire encore, désinformé.

## **UNE NOUVELLE DONNE**

Ce 13 janvier 2003, ce fut pour une partie du personnel de la radio un véritable "baptême du feu".

Je pense qu'Autoroute-Info a démontré ce jour-là ce qu'il faut entendre par information trafic,





## E1 - GESTION DE TRAFIC – Gestion des crises hivernales

par information service, par information sécurité, et finalement par information d'intérêt général, ou encore de service public



Il me semble que ce travail d'équipe s'inscrivait en droite ligne dans le *Rapport officiel sur la prévention et le traitement des difficultés de circulation liées aux intempéries*, piloté par Francois Lépingle, Président de la mission du contrôle des sociétés concessionnaires d'autoroutes, rapport officiel remis fin mai 2003 au Ministre de l'Intérieur et au Ministre des transports.

Le rapport souligne que « **les radios autoroutières sont un outil privilégié de contact avec les usagers. Elles doivent être mieux utilisées lors des situations de crise, soit pour orienter leurs comportements, soit pour les rassurer. L'information doit s'inscrire dans une stratégie de communication** ».

En outre, la Commission Lépingle liste une série de recommandations.

J'en citerai 2 qui me paraissent importantes :

- l'extension des radios d'autoroutes au réseau concédé et aux corridors de circulation,
- et une nouvelle définition des devoirs des sociétés concessionnaires en matière d'information sur les conditions de circulation en temps réel..

Cette seconde recommandation, reprise dans la conclusion du rapport, fait aujourd'hui partie des obligations des sociétés concessionnaires.

En effet l'article 13 de l'avenant au contrat stipule "**la société concessionnaire organise la collecte et le traitement des données relatives au trafic et délivre alors en temps réel des informations pertinentes, aussi fiables que possible et cohérentes au plus grand nombre d'usagers**".

**INFORMER est donc maintenant une obligation de résultat PARTAGÉE.**

Je vous remercie.

Jean-Paul RAULIN  
Directeur Général de l'Antenne



# Rebonds

Face au mécontentement des automobilistes bloqués sur les autoroutes par les intempéries, il est important de comprendre le fonctionnement des radios du 107.7.

## Merci: Autoroute FM non coupable

par JEAN-PAUL RAULIN

**P**rés de 5000 personnes sont restées bloquées samedi dans le froid, durant des heures, et pour certaines la nuit tout entière, aux portes de Paris, et cela pour quelques centimètres de verges qui ont provoqué accidents et accrochages, et, en définitive, ont paralysé le trafic.

«Inadmissible, maladroite, scandaleuse», c'est ainsi que certains naufragés ou otages de l'autoroute ont qualifié «à chaud» les informations diffusées par Autoroute FM. Avant de lâcher les loups et d'accuser les uns et les autres d'incurie, il me semble important d'informer les usagers du réseau autoroutier français du fonctionnement des radios du 107.7: des radios thématiques qui ont été créées au cours des douze dernières années et qui ont rapidement enregistré des taux d'audience très élevés (entre 35 et 65 % selon les périodes).

Ces cinq radios d'autoroutes sont les seules radios en France à émettre sur une fréquence unique en vertu d'une décision du CSA prise dans les années 90, au moment où l'armée a libéré sur la bande FM les fréquences comprises entre 107 et 108. Mais cet avantage indéniable pour une radio a une contrepartie, à savoir que la zone de diffusion doit en théorie se limiter au ruban autoroutier. Cette exigence a deux conséquences importantes.

D'une part, elle a nécessité de très lourds investissements de diffusion pour les sociétés d'autoroutes. En effet, pour éviter des débordements de diffusion et des brouillages, il est nécessaire d'implanter des émetteurs tous les sept kilomètres en moyenne. Ainsi, un réseau comme celui d'Autoroute-Info qui couvre 2000 kilomètres d'autoroutes est alimenté par près de 200 émetteurs, soit autant qu'une radio généraliste, qui diffuse sur la France entière.

Au coût d'investissement, il faut ajouter les frais annuels de fonctionnement de ce réseau haute technologie. Cette importante charge financière a toutefois été engagée par les sociétés d'autoroutes sans qu'elles ne réclament en contrepartie une augmentation du péage.

L'autre conséquence nous ramène plus directement au «samedi» du samedi 4 janvier. Comment ces radios peuvent-elles informer les automobilistes qui se trouvent hors autoroute puisque leur zone de diffusion commence sur autoroute? Il serait sans doute utile aujourd'hui de revoir cette contrainte de départ qui s'inscrit à l'époque dans un contexte d'expérimentation de radios trafic. Cette question a d'ailleurs été évoquée ces dernières années, après les catastrophes du même type qui se sont déroulées notamment sur l'autoroute A7 en novembre 1999, et sur l'autoroute A8 en février 2001. Deuxième élément d'appréciation: quel est le statut de ces radios? S'agit-il de radio de service public au même titre que les stations de Radio France, ou de radios privées à caractère commercial? Ces radios sont des Sarl, filiales de sociétés privées comme Cofroute ou de Semra pour lesquelles les contrats de concession ne prévoient pas expressément l'obligation d'informer. Dans ces conditions, on ne peut pas formellement exiger de ces radios qu'elles délivrent une information de type service public. Certaines le font professionnellement, parce que l'information trafic est synonyme de service; il n'empêche que, sur un plan juridique, les radios du 107.7 doivent davantage être considérées comme des radios commerciales. Pour ma part, je préfère le terme de «radio d'intérêt public», plus proche, selon moi, de l'esprit dans lesquelles ces radios ont été créées.

Il conviendrait peut-être de réexaminer cet aspect du dossier à l'heure où sont à l'étude des projets d'extension du 107.7 sur des réseaux autoroutiers non concédés, voire pour la couverture de métropoles régionales. Enfin, je plaide pour l'indulgence en réponse aux vives critiques à l'égard des journalistes d'Autoroute FM qui n'ont pas compté leurs heures pour informer au mieux leurs auditeurs. Notre mission dans les situations critiques comme celle de samedi est extrêmement difficile dans la mesure où nous parlons à des personnes mieux informées que nous, car elles se trouvent au cœur même de l'actualité. Elles peuvent vérifier instantanément si nos informations sont la photo exacte du terrain, ou bien décalées ou complètement erronées.

Mais parler de cinq kilomètres de bouchon alors qu'il y en a dix en réalité: cette erreur ne pardonne pas. Indiquer une sortie obligatoire d'autoroute à la demande du préfet pour décongestionner le trafic, sans décrire précisément les conditions de circulation sur le réseau secondaire, c'est-à-dire en dehors de notre zone de «travail»: cette erreur ne pardonne pas.

Finalement, les radios du 107.7 ont institué une telle proximité avec leurs auditeurs, parfois jusqu'à l'empathie, que les automobilistes admettent difficilement qu'en situation de crise, les

personnels de ces radios ne soient pas à leurs côtés dans les voitures, avec café et couvertures, car, dans de telles situations, le 107.7 reste le seul lien avec l'extérieur, puisque cela fait des heures que les portables ne passent plus, faute de batteries suffisantes ou pour cause de saturation des réseaux de communication. Ce coup de gueule des automobilistes est sans doute la rançon du succès du 107.7.

Jean-Paul Raulin est directeur d'Autoroute Info 107.7.



cegetel

# Merci

aux 3,2 millions de clients particuliers et professionnels, aux plus de 16 000 petites et moyennes entreprises, et aux 72 % des entreprises du CAC 40, de nous avoir choisi pour leurs communications fixes : voix, Internet et data.

Depuis 5 ans, votre confiance nous permet d'avancer. Demain, allons encore plus loin ensemble.



Cegetel. Nous nous dépasserons toujours pour vous donner de l'avance.

groupe cegetel

1<sup>er</sup> opérateur privé de télécommunications

www.cegetel.fr