

Enquête – Suivi de la satisfaction des usagers de la route

Perception par les usagers des critères de qualité, de sécurité du réseau routier et appréciation des types de routes

Sommaire

1 ^{ère} Partie Problème posé, objectifs et méthodologie.....	7
1. Le Contexte.....	9
2. Principaux objectifs.....	13
3. Approche méthodologique.....	19
2 ^{ème} Partie Synthèse.....	21
1. Conclusions.....	23
2. Recommandations.....	31
3 ^{ème} Partie Résultats détaillés.....	35
1. La qualité.....	37
2. La sécurité.....	53
3. Les types de routes.....	67
4. Bilan.....	76
Annexe - Les usagers interrogés.....	81

Dans le cadre de l'action de suivi de la satisfaction des usagers de la Route, le Sétra a souhaité engager une enquête usager, d'une part, sur leur perception des critères de qualité, de sécurité du réseau routier français et d'autre part sur leur appréciation des différentes catégories de route empruntées.

Ce document est un "document de travail". Il reflète uniquement le ressenti des usagers interrogés dans le cadre des enquêtes menées. Il est tout à fait probable que sur certains points, où les usagers s'expriment avec leurs propres connaissances, le Sétra, l'administration routière ou la communauté scientifique et technique aient une appréciation différente de la situation. Par ailleurs, l'étude s'appuie sur un faible échantillon dont la représentativité n'a pas été validée du point de vue statistique.

Enquête – Suivi de la satisfaction des usagers de la route

**Perception par les usagers des critères
de qualité, de sécurité du réseau routier et
appréciation des types de routes**

Collection les rapports

Avertissement

Dans le cadre de l'action de suivi de la satisfaction des usagers de la Route, le Sétra a souhaité engager une enquête usager, d'une part, sur leur perception des critères de qualité, de sécurité du réseau routier français et d'autre part sur leur appréciation des différentes catégories de route empruntées.

Ce document est un "document de travail". Il reflète uniquement le ressenti des usagers interrogés dans le cadre des enquêtes menées. Il est tout à fait probable que sur certains points, où les usagers s'expriment avec leurs propres connaissances, le Sétra, l'administration routière ou la communauté scientifique et technique routière aient une appréciation différente de la situation. Par ailleurs, l'étude s'appuie sur un faible échantillon dont la représentativité n'a pas été validée du point de vue statistique.

Sommaire détaillé

1ère Partie Problème posé, objectifs et méthodologie	7
1. Le Contexte	9
1.1. <i>Étude Qualité</i>	9
1.2. <i>Étude Sécurité</i>	9
1.3. <i>Étude Typologie des routes</i>	10
2. Principaux objectifs	13
2.1. <i>Analyser le vécu et la perception par les usagers de la qualité du réseau routier</i>	13
2.2. <i>Appréhender et analyser l'évolution du réseau routier</i>	13
2.3. <i>Effectuer un bilan des critères de qualité pour les usagers du réseau routier</i>	14
2.4. <i>Analyser le vécu et la perception par les usagers de la sécurité du réseau routier</i>	14
2.5. <i>Appréhender et analyser les comportements de conduite induit</i>	15
2.6. <i>Évaluer la perception des acteurs de la sécurité</i>	15
2.7. <i>Effectuer un bilan prospectif de la sécurité, telle qu'elle est perçue par les usagers du réseau routier</i>	15
2.8. <i>Recenser et analyser l'ensemble des éléments caractérisant les différents types de routes distinguées par les usagers</i>	16
2.9. <i>Évaluer la connaissance de certaines « appellations » utilisées par les techniciens</i>	16
2.10. <i>Élaborer une typologie des routes telles qu'elles sont perçues par les usagers</i>	17
3. Approche méthodologique	19
3.1. <i>Phases 1 et 2 : 93 entretiens</i>	19
3.2. <i>- Phase 3 : 8 réunions de groupe</i>	19
2ème Partie Synthèse	21
1. Conclusions	23
1.1. <i>La qualité</i>	23
1.2. <i>La sécurité</i>	24
1.3. <i>Les types de route</i>	26
1.4. <i>Des éléments plus généraux</i>	29
2. Recommandations	31
2.1. <i>Les comportements des usagers</i>	31
2.2. <i>Des attentes en termes d'améliorations</i>	32
2.3. <i>Le baromètre de satisfaction</i>	32
3ème Partie Résultats détaillés	35
1. La qualité	37
1.1. <i>Remarques préalables</i>	37
1.2. <i>Les éléments constitutifs de la qualité</i>	37
1.3. <i>Des éléments complémentaires</i>	41
1.4. <i>Des éléments perçus de manière ambivalente</i>	42
1.5. <i>Les bénéfices de la qualité</i>	43
1.6. <i>Les éléments ayant une incidence sur la perception de la qualité</i>	45
1.7. <i>L'incidence de la qualité sur les comportements de conduite</i>	48
1.8. <i>La perception de la qualité du réseau routier français</i>	48
1.9. <i>Les acteurs de la qualité du réseau routier</i>	50
2. La sécurité	53
2.1. <i>Remarques préalables</i>	53
2.2. <i>Les éléments constitutifs de la sécurité</i>	53
2.3. <i>Le sentiment de sécurité</i>	58
2.4. <i>Les éléments ayant une incidence sur la perception de la sécurité</i>	60
2.5. <i>L'incidence de la sécurité sur les comportements de conduite</i>	63
2.6. <i>La perception de la sécurité du réseau routier français</i>	63
2.7. <i>Les acteurs de la sécurité du réseau routier</i>	65
3. Les types de routes	67
3.1. <i>Remarques préalables</i>	67
3.2. <i>Des types de route différenciés</i>	68
3.3. <i>Les caractéristiques de chaque type</i>	69
3.4. <i>L'impact sur le vécu de la conduite</i>	72
3.5. <i>Des interrogations ou des incertitudes</i>	74
4. Bilan	76
4.1. <i>La qualité</i>	76
4.2. <i>La sécurité</i>	77
4.3. <i>Les types de routes</i>	78
4.4. <i>Éléments de convergence</i>	79
4.5. <i>Les acteurs</i>	80
Annexe - Les usagers interrogés	81

1^{ère} Partie

Problème posé, objectifs et méthodologie

1. Le Contexte

Le SETRA a souhaité réaliser trois études conjointes :

- une étude portant sur la perception de la qualité du réseau routier français par les usagers ;
- une étude portant sur leur perception de la sécurité ;
- une étude portant sur les types de routes, tels qu'ils sont perçus par les usagers.

1.1. Étude Qualité

La qualité du réseau routier est sans doute perçue différemment par les usagers que par les professionnels en charge de sa conception et de son entretien. Le Ministère de l'Équipement fait évoluer la réglementation ; il initie la mise en place de nouveaux dispositifs visant à améliorer la qualité du réseau routier ; il conduit des travaux en permanence pour renforcer cette qualité.

Le SETRA se pose deux types de questions :

- en premier lieu, le SETRA s'interroge sur la perception par les usagers des améliorations apportées au réseau routier par le Ministère de l'Équipement ;
- en second lieu, il s'interroge sur les critères avec lesquels les usagers définissent la qualité du réseau routier.

1.2. Étude Sécurité

La notion de sécurité liée aux usages du réseau routier a un caractère très subjectif. Il n'existe pas à proprement parler de sécurité au sens objectif du terme, mais plutôt un sentiment de sécurité, ressenti dans diverses circonstances, sentiment par ailleurs très variable. Ce sentiment de sécurité n'a généralement pas de correspondance directe avec la sécurité objective, telle qu'elle peut apparaître au travers des études d'accidentologie et des statistiques. Dans certains cas, le sentiment de sécurité apparaît même inverse à la sécurité objective, contribuant ainsi au caractère accidentogène de certaines routes. Un site perçu comme dangereux peut être objectivement sûr, ou susciter une vigilance telle que son caractère accidentogène s'en trouve réduit. À l'inverse, un site sûr pour l'utilisateur peut s'avérer objectivement dangereux.

Le sentiment de sécurité ou l'idée qu'on se fait de la sécurité, induit des comportements de conduite, et notamment en termes de vitesse.

Dans ce contexte, le SETRA a souhaité disposer d'informations approfondies sur les deux thématiques suivantes :

- en premier lieu, la perception par les usagers de la sécurité, des éléments qui concourent à la sécurité perçue, ou, à l'inverse, au sentiment d'insécurité ;
- en second lieu, l'incidence de cette perception sur les comportements de conduite.

Dans ce contexte, l'étude envisagée doit lui permettre globalement de :

- connaître la perception par les usagers de la sécurité du réseau routier existant : les composantes de la sécurité et de l'insécurité, les comportements induits ;
- connaître leur perception des acteurs de la sécurité et de leurs actions, notamment en cas de dysfonctionnements (information, intervention des secours, etc.) ;
- connaître la perception des différentes actions menées par le Ministère en matière d'information et de sensibilisation : Bison Futé, Sécurité Routière ;

- déterminer les facteurs discriminants dans la perception de la sécurité (âge, types de réseaux fréquentés, conducteurs et non conducteurs, zones dans lesquelles on se situe, etc.).

1.3. Étude Typologie des routes

La réglementation définit un certain nombre de types ou statuts de routes, mais ces catégories ne sont pas toujours perçues par les usagers avec précision. Les types de routes tels qu'ils sont perçus, induisent des comportements en termes de respect de la réglementation qui ne correspondent pas à la réglementation. C'est notamment le cas des 2 x 2 voies qui sont souvent confondues avec des voies autoroutières.

Les représentations du réseau semblent différentes de celles des techniciens qui conçoivent et réalisent les infrastructures et les exploitent. Les statuts, les types, les termes utilisés dans les textes réglementaires ont souvent peu de rapport avec les types effectivement perçus.

Le Code de la Route différencie ainsi les autoroutes, les routes nationales et départementales, les voies communales, les routes express, les chemins ruraux, les routes à grande circulation. Cette approche mêle de manière un peu perturbatrice des types de routes et les institutions dont elles relèvent (Etat, collectivités locales ou territoriales, domaine privé, domaine public).

Le Code de la Voirie distingue les autoroutes, les routes nationales et départementales, les voies communales, les routes express, les routes à grande circulation de manière similaire au Code de la Route.

D'autres textes font référence à d'autres types ou d'autres statuts :

- la circulaire du 9 décembre 1991 : autoroutes et routes express en ce qui concerne le réseau structurant, artères inter-urbaines et routes par ailleurs. L'optique de l'aménageur fait émerger d'autres notions : les autoroutes, les LACRA (liaisons assurant la continuité du réseau autoroutier), les GLAT (grandes liaisons d'aménagement du territoire) et les autres routes nationales. Ces notions intègrent un caractère prioritaire et/ou stratégique ;
- la circulaire du 1^{er} août 1985 relative à la politique d'aménagement des réseaux de voirie nationale au droit des agglomérations et en milieu urbain fait référence aux voies rapides, déviations d'agglomération et aux rocades ;
- un autre texte (instruction sur les conditions techniques d'aménagement des voies rapides urbaines) distingue en outre les voies rapides urbaines à caractère autoroutier et les autres voies rapides urbaines.

Pour les usagers, un certain nombre de critères peuvent différencier les différents types de routes :

- la conception et le niveau d'équipement : nombre de voies, déclivité, importance des courbes, niveau d'élaboration des accotements, qualité du revêtement, voies d'accès, de lancement, de dégagement, présence de rails de sécurité, d'aires de repos, de postes d'appel d'urgence, etc. ;
- un environnement : en dehors des villes, en zones urbaines ou péri-urbaines ;
- une signalisation spécifique : panonceaux kilométriques, panneaux à message variable, signalisation des sorties ;
- une réglementation spécifique, notamment en terme de limitation de vitesse ;
- la présence ou non de certains types de véhicules ;
- une façon de conduire, un confort de conduite, des types de priorités.

Ces différents éléments peuvent être différenciateurs de types de routes, mais certains peuvent être communs à plusieurs types de routes. Leurs combinaisons définissent des territoires de perception se recouvrant partiellement pour les principaux types de routes : autoroute, voie express, route nationale, route départementale.

Dans ce contexte, l'étude envisagée doit permettre globalement au SETRA de :

- déterminer et caractériser les différents types de routes distinguées par les usagers ;
- connaître les critères qui permettent cette catégorisation et apprécier la connaissance et l'utilisation par les usagers de certains termes utilisés par les techniciens ;

- déterminer les facteurs discriminants dans la définition de ces types et de cette perception (âge, types de réseaux fréquentés, véhicules utilisés, etc.) ;
- appréhender et analyser les comportements et attitudes induits par ces différents types de routes.

2. Principaux objectifs

Les objectifs de ces études ont été les suivants :

EN CE QUI CONCERNE LA QUALITE

2.1. Analyser le vécu et la perception par les usagers de la qualité du réseau routier

- l'expérience de la conduite :
 - en fonction des routes, des zones dans lesquelles on se situe, de la topographie, des conditions météorologiques, du moment dans la journée, des saisons, de la fluidité de la circulation ;
 - les principales contraintes ;
 - vécu et perception des équipements, des services ;
 - les principaux manques ressentis ;
- l'expérience de l'usage du réseau routier quand on n'est pas en position de conduite :
 - en fonction des routes, des zones dans lesquelles on se situe, de la topographie, des conditions météorologiques, du moment dans la journée, des saisons, de la fluidité de la circulation ;
 - les principales contraintes ;
 - vécu et perception des équipements, des services ;
 - les principaux manques ressentis ;
- les éléments constitutifs de la qualité perçue dans ce contexte :
 - ce qui relève de la voirie proprement dite : type de route, nombre de voies, largeur, marquage, revêtement, etc. ;
 - ce qui relève de l'équipement : glissières de sécurité, ronds-points, etc. ;
 - ce qui relève des services : présence d'aires de services, services d'urgence, information, etc.
- les critères qui définissent cette qualité :
 - en fonction des différentes zones (urbaine, péri-urbaine, interurbaine) ;
 - en fonction des bénéfices pour l'utilisateur : confort, sentiment de sécurité, absence d'inquiétude ou d'incertitude ;
 - en fonction des usages (types de véhicules, conduite/non conduite) ;
- la qualité d'un réseau routier idéal pour les différents types d'utilisateurs :
 - ses principaux atouts ;
 - les éléments qui le différencieraient du réseau existant.

2.2. Appréhender et analyser l'évolution du réseau routier

- les principaux acteurs impliqués dans cette évolution :
 - leur rôle respectif et leurs compétences spécifiques (qui fait quoi ?) ;
 - le Ministère de l'Équipement et son territoire de légitimité ;
- perception de l'évolution du réseau routier et des améliorations qui lui sont apportées :
 - conscience de cette évolution et de ces implications ;
 - l'évolution perçue : les principaux changements en fonction des différentes zones dans lesquelles on se situe et des situations vécues ;
 - les améliorations relatives aux infrastructures, aux équipements ;
 - les services ;
- les améliorations attribuées au Ministère et celles attribuées à d'autres acteurs :
 - visibilité des interventions du Ministère à cet égard ;

- les champs d'intervention du Ministère : les dispositifs réglementaires, les infrastructures, les équipements, l'élaboration de certains services ;
- les partenaires du Ministère et leur responsabilité respective dans ces améliorations ;
- les attentes.

2.3. Effectuer un bilan des critères de qualité pour les usagers du réseau routier

- les critères susceptibles de fonder une mesure de la satisfaction des usagers (dans la perspective d'enquête de type barométrique) :
 - les critères communs au plus grand nombre ;
 - les formulations à utiliser pour que leur énoncé soit compris par le plus grand nombre et sans ambivalence ;
- les facteurs de différenciation de cette appréciation de la qualité du réseau routier et leur incidence :
 - selon les zones concernées ;
 - selon les types d'usages.

EN CE QUI CONCERNE LA SECURITE

2.4. Analyser le vécu et la perception par les usagers de la sécurité du réseau routier

- la conduite sur les différents types de routes en milieu urbain, péri-urbain et interurbain :
 - les difficultés rencontrées en fonction des routes, de la topographie, des conditions météorologiques, du moment dans la journée, des saisons ;
 - les principales contraintes ;
 - vécu et perception de la sécurité/de l'insécurité (en fonction des différentes circonstances de conduite) ;
- les éléments et facteurs concourant à cette sécurité ou à cette absence de sécurité, telle qu'elle est vécue et perçue :
 - les éléments associés à l'infrastructure (autoroutes, 2 x 2 voies, 3 voies, 2 voies, ...), au marquage, au revêtement, au tracé et au milieu environnant, aux équipements ;
 - les éléments relevant des conditions de déplacement (la conduite de jour et de nuit, les conditions météorologiques, pluie, neige, brouillard, etc.) et les conditions de visibilité ;
 - les caractéristiques du trafic automobile : fluidité, cohabitation entre différents types de véhicules, ...

2.5. Appréhender et analyser les comportements de conduite induit

- les avantages et les inconvénients des différents éléments concourant à la sécurité perçue ;
- l'incidence sur les comportements de conduite :
 - l'incidence sur le confort de conduite, sur le sentiment de sécurité ;
 - l'incidence sur la vitesse : quels sont les facteurs qui font que l'on augmente sa vitesse ou, à l'inverse, qu'on la réduit ?
 - les dépassements et croisements ;
 - les difficultés éventuellement ressenties ;
 - globalement, comment module-t-on sa conduite en fonction de la sécurité ou de l'insécurité perçue ?

2.6. Évaluer la perception des acteurs de la sécurité

- les principaux acteurs impliqués :
 - leur rôle respectif et leurs compétences spécifiques (qui fait quoi ?) ;
 - le Ministère de l'Équipement et son territoire de légitimité ;
- perception de l'évolution de la sécurité du réseau routier et des améliorations qui lui sont apportées :
 - conscience de cette évolution et de ces implications ;
 - l'évolution perçue : les principaux changements en fonction des différentes zones dans lesquelles on se situe et des situations vécues ;
 - les améliorations relatives aux infrastructures, aux équipements ;
 - le rôle de la communication, des opérations de sensibilisation, depuis 2-3 ans ;
- perception des moyens mis en œuvre sur site : l'information, comme par exemple sur les panneaux à messages variables, l'organisation des secours lorsqu'il y a un accident, les postes d'appel d'urgence, les numéros d'appels et le traitement de ces appels, etc. ;
- les actions attribuées au Ministère et celles attribuées à d'autres acteurs :
 - les champs d'intervention du Ministère et son champ de légitimité ;
 - les partenaires du Ministère et leur responsabilité respective dans ces actions ;
 - perception.

2.7. Effectuer un bilan prospectif de la sécurité, telle qu'elle est perçue par les usagers du réseau routier

- les facteurs de différenciation de cette appréciation de la qualité du réseau routier et leur incidence :
 - selon les zones concernées ;
 - selon les types d'usages ;
- les attentes et améliorations souhaitées :
 - en ce qui concerne les infrastructures et les équipements ;
 - en ce qui concerne l'information sur site ;
 - en ce qui concerne l'évolution des comportements de conduite ;
- les contraintes mais également les opportunités :
 - pour réduire le décalage éventuel entre sécurité perçue et sécurité objective ;
 - pour que les comportements intègrent mieux la sécurité objective.

EN CE QUI CONCERNE LES TYPES DE ROUTES PERÇUS

2.8. Recenser et analyser l'ensemble des éléments caractérisant les différents types de routes distinguées par les usagers

- les différents types de routes distinguées par les usagers ;
- les caractéristiques différenciatrices de ces différents types de routes :
 - nombre de voies ;
 - sens de circulation ;
 - conception, géométrie, déclivité, courbe, revêtement ;
 - aménagement : accotements, voies d'accès, etc. ;
 - signalisation ;
 - environnement ;
 - présence/absence de certains véhicules ;
 - les façons de conduire ;
- les approches en présence :
 - celles qui tendent à privilégier les caractéristiques de l'infrastructure et des équipements ;
 - celles qui privilégient la zone d'implantation, ou la densité de circulation ;
 - celles qui reprennent les catégories proposées par les acteurs de la cartographie, etc. ;
- connaissance des règles de conduite spécifiques de ces différents types de routes, notamment en ce qui concerne les limitations de vitesse et leur modulation ;
- les éléments qui concourent à prendre conscience que l'on est sur tel ou tel type de route, que l'on passe d'un type de route à une autre, que l'on change de route plus généralement :
 - les éléments qui permettent de prendre conscience des spécificités (carrefours, créneau de dépassement, etc.) ;
 - les difficultés éventuellement vécues au cours de ces changements de route.

2.9. Évaluer la connaissance de certaines « appellations » utilisées par les techniciens

- niveau de connaissance des notions de routes express, voies rapides, routes à grande circulation, etc. ;
- contenu de ces différentes notions, telles qu'elles sont appréhendées et perçues ;
- les caractéristiques de ces différents types de routes :
 - caractéristiques de l'infrastructure ;
 - les conditions de circulation (vitesse, types de véhicules, ...) ;
- connaissance des acteurs impliqués dans la conception et l'exploitation de ces différents types de routes ;
- les comportements de conduite sur ces différentes catégories de route :
 - vitesse (quelle est la bonne vitesse pour rouler en sécurité ?) ;
 - les dépassements ;
 - le rapport aux autres véhicules (distance, les véhicules arrivant par les voies d'accès, etc.) ;
 - les phénomènes conditionnant la conduite ;
 - les difficultés éventuellement ressenties : l'accès aux aires de services, l'existence de zones permettant de s'arrêter en cas de pannes ;
- les situations extrêmes : vécu et perception de ces catégories de route en de telles occasions (accidents, embouteillages, etc.)

2.10. Élaborer une typologie des routes telles qu'elles sont perçues par les usagers

- à partir des éléments de perception des usagers, tels qu'ils ont été recueillis ;
- en intégrant les éléments non pris en compte par les usagers, en réaction aux notions introduites ;
- les avantages et les inconvénients des dispositifs permettant de distinguer ces différents types de routes, notamment quand on passe de l'une à l'autre ;
- les besoins et attentes des usagers à l'égard de ces différents types de routes :
 - pour améliorer le confort de l'utilisateur ;
 - pour répondre aux difficultés ressenties ;
- les facteurs de différenciation de cette appréciation des types de routes :
 - selon les zones concernées ;
 - selon les types d'usages.

3. Approche méthodologique

(Étude réalisée au premier trimestre 2004)

3.1. Phases 1 et 2 : 93 entretiens

ÉTUDE QUALITE :

Entretiens en phase d'accompagnement :	15
Entretiens à domicile :	21

ÉTUDE SECURITE :

Entretiens en phase d'accompagnement :	15
Entretiens à domicile :	21

ÉTUDE TYPES DE ROUTE :

Entretiens à domicile :	21
-------------------------	----

3.2. - Phase 3 : 8 réunions de groupe

ÉTUDE QUALITE : 2 réunions de groupe

Tours :	VL, VU, PL et 2 roues
Nantes :	VL, VU, PL et 2 roues

ÉTUDE SECURITE : 3 réunions de groupe

Lyon :	VL, VU et 2 roues/réseau 2/3 voies
Marseille :	VL, VU, 2 roues/réseau urbain et péri-urbain
Lille :	VL, VU et 2 roues/réseau autoroutes et 2 x 2 voies

ÉTUDE TYPES DE ROUTE : 3 réunions de groupe

Dijon :	conducteurs VL
Lille :	conducteurs PL et VU
Bordeaux :	utilisateurs 2 roues

2^{ème} Partie

Synthèse

1. Conclusions

1.1. La qualité

La qualité apparaît comme un univers relativement objectif. La qualité comporte des éléments qu'on apprécie, sur lesquels on porte des jugements, mais qui constitue en quelque sorte le cœur de l'offre proposée aux usagers pour qu'ils puissent se déplacer avec leurs différents véhicules.

La perception de la qualité s'organise d'emblée autour de plusieurs grands types de composantes :

- ce que les usagers appellent « *l'état des routes* », à savoir :
 - le tracé ;
 - la géométrie : largeur des voies, virages larges, amples, relevés, pas trop serrés, des pentes ou des côtes progressives, pas trop brusques, la géométrie des croisements avec les autres voies, des voies d'accès, des ouvrages (ponts, tunnels) ;
 - le revêtement (la surface de roulement) : la qualité de la surface de bitume, une surface plate, un revêtement stable, notamment lors des grandes chaleurs ; un revêtement permettant enfin une bonne adhérence ;
 - l'existence d'un marquage délimitant la voie, la balisant et facilitant ainsi le guidage du véhicule : marquage médian, séparant la voie sur laquelle on se trouve de celle avec les véhicules dans l'autre sens et marquage latéral qui rend visible la frontière entre la surface asphaltée et l'accotement.

Les usagers ne sont pas des techniciens. Ils ignorent comment est construite la route. Ils en perçoivent les dimensions visibles, sensibles à savoir le revêtement, le marquage, les caractéristiques physiques.

- les aménagements des abords immédiats des routes qui concourent notamment à la visibilité et au guidage quand on conduit :
 - des aménagements des croisements, des virages, des accotements ;
 - des dispositifs de protection : les glissières de sécurité dans les virages, les rambardes lorsqu'il y a des ravins, les plots en béton pour séparer les voies ;
 - des espaces pour s'arrêter en urgence ;
 - les différents aménagements visant à faire ralentir les automobilistes (les ralentisseurs, les chicanes, ...), à fluidifier la circulation (les ronds-points) ou à les éléments qui font du bruit quand on roule dessus et qui constituent une alerte pour les usagers ;
 - les voies réservées à certains usagers : ex. piste cyclable, passages réservés aux piétons ; les voies pour entrer ou sortir des routes (sorties, bretelles d'accès) ;
- l'entretien dont l'objectif est de maintenir les routes à leur niveau de qualité initial et qui comprend :
 - le nettoyage des routes : pierres, gravillons, animaux morts, objets tombés des camions, flaques d'huile ou de gasoil, feuilles, terre laissée par les engins agricoles ;
 - la maintenance du marquage au sol ;
 - le salage ou sablage (verglas, gel) ;
 - le maintien de la surface et du revêtement en bon état : boucher les trous, éliminer les phénomènes de « bombement » ou de creusement de la surface ;
 - l'entretien des bas côtés, des fossés, fauchage, élagage, etc. ;
- l'information, qui regroupe l'ensemble des signalisations, mais également toutes les autres formes d'information sur l'état des routes et les conditions de circulation :
 - la signalisation permettant d'anticiper des modifications de la route : virage, croisement, entrée d'agglomération, ralentisseurs, etc. ;
 - la signalisation visant à modifier le comportement de conduite (notamment la signalisation à caractère réglementaire) ;
 - la signalisation directionnelle ;

- la signalisation indiquant l'emplacement des services ;
- l'information concernant tous les dysfonctionnements affectant la route : les travaux, les déviations, les accidents ;
- l'information concernant les conditions de circulation ;
- et de manière plus périphérique, les équipements et les services : les postes d'appel d'urgence, les parkings, stations-services, services de réparation, toilettes, offre restauration, vente de boissons, de journaux, de produits régionaux, les parkings surveillés pour les poids lourds avec services spécifiques : DAB, téléphone, fax, minitel, salle de repos.

Notons également que quelques interlocuteurs considèrent que la qualité du réseau routier réside en premier lieu dans sa densité et dans la grande diversité des routes qui le composent.

Plusieurs ensembles de phénomènes ont une incidence par ailleurs sur la perception de la qualité :

- les conditions du déplacement (météo, déplacement de jour Vs nuit) ;
- le véhicule utilisé : on constate que les 2 roues et les PL ont une perception spécifique de la qualité ;
- les conditions de circulation et notamment sa densité ;
- le fait d'être conducteur ou à l'inverse passager : les passagers semblent moins sensibles à la qualité que les conducteurs.

Notons également que l'environnement géographique peut avoir une incidence sur la qualité des routes (montagne, campagne, zones urbaines et péri-urbaines) . On attribue une qualité spécifique aux différents types de routes (les autoroutes et les 2 x 2 voies constituant le niveau le plus élevé de qualité).

Les bénéfices de la qualité pour l'utilisateur sont la visibilité et la facilité de guidage du véhicule en situation de conduite, le confort, le sentiment de sécurité et le plaisir de conduire.

1.2. La sécurité

Si la qualité de la route a un caractère relativement objectif, la sécurité comporte de nombreuses facettes très subjectives. La sécurité renvoie à un vécu et à une expérience de la conduite. Le fait d'avoir déjà eu un accident (ou d'avoir eu des proches victimes d'un accident) par exemple a un impact sur la perception de la sécurité. Ce constat s'illustre de diverses façons :

- la notion de sécurité globalise l'expérience que l'on a de la route. On a souvent beaucoup de difficulté à isoler les différents éléments qui font la sécurité ou qu'on se sent, à un moment donné, en sécurité ;
- la perception de la sécurité diffère de manière relativement importante en fonction des techniques de recueil de l'information. Au cours des entretiens individuels (en situation d'accompagnement ou à domicile), les usagers mettent beaucoup l'accent sur le rapport aux autres (et le fait que l'insécurité, ceux sont toujours les autres). Par contre, au cours des réunions, le discours est beaucoup plus socialisé et rationnel. Les usagers tendent à mettre l'accent sur la qualité des routes, ainsi que sur tous les phénomènes susceptibles d'avoir objectivement une incidence sur la perception de la sécurité (météo, densité du trafic, etc.)

La sécurité n'a pas de caractère objectif en soi. Elle existe au travers d'un sentiment de sécurité, très variable en fonction des circonstances et qui peut se dégrader brusquement. Certains usagers peuvent ne jamais véritablement se sentir en sécurité quand ils sont sur la route. Sur un autre plan enfin, la sécurité renvoie à son propre comportement de conduite et il faut constater qu'aucun usager ne parvient à avoir un regard objectif à cet égard. Les mauvais conducteurs, ce sont toujours les autres.

Globalement, la sécurité est faite de contraintes, et plus particulièrement de contraintes réglementaires. Certaines sont admises dans la mesure où l'on est en mesure de se les approprier dans son propre intérêt, pour sa propre sécurité. Par contre, d'autres sont très contestées. Elles sont perçues comme arbitraires, injustifiées et même, dans certains cas, peuvent contribuer au sentiment d'insécurité. La contrainte réglementaire qui suscite le moins d'adhésion réside dans les limitations de vitesse.

La perception de la sécurité est plus complexe. Elle comporte de nombreux éléments plus ou moins subjectifs, liés à des représentations :

- la perception des autres conducteurs et du danger qu'ils représentent (le danger, ce sont les autres) ;
- la perception de son propre comportement de conduite, de ses habitudes, de son expérience (on revendique de bien conduire, d'avoir de l'expérience, des réflexes, notamment les gros rouleurs) ;
- la perception de son propre véhicule et sa capacité à protéger le conducteur (on se sent plus en sécurité dans une grosse voiture, dans un 4 x 4 par exemple, ou dans un camion, en ce qui concerne les routiers) ;
- la densité du trafic et la présence des autorités (police), telles que perçues.

A cet égard, il convient de noter que le profil psychologique du conducteur constitue un élément de différenciation essentiel. Trois types de profil peuvent être identifiés :

- des conducteurs rejetant les contraintes : la sécurité résulte de la qualité de leur véhicule et de leur manière de conduire ;
- des conducteurs revendiquant une adaptabilité à un ensemble d'éléments : qualité de la route, entretien du véhicule, conditions météo, réglementation routière et présence de la police. Ce sont les conducteurs les plus matures à cet égard ;
- des conducteurs, enfin, considérant que le danger vient exclusivement des autres, et que la sécurité ne peut résulter que de la présence des autorités et de leur capacité à surveiller, à effectuer des contrôles et à punir les contrevenants.

Cet ensemble d'éléments subjectifs est dominé également par la notion de risque qui peut se concrétiser par la peur, l'inquiétude, la crainte de l'accident, des PV, de l'interdiction de conduire. L'univers des risques est multiforme. Il est perçu comme diffus, mais omniprésent. On en a simplement plus ou moins conscience en fonction des circonstances. La notion de risque est surtout associée à une dimension aléatoire, à une probabilité qu'on rejette dans son principe, parce que c'est ce qui fait sans doute le plus peur.

Ces risques sont acceptés ou plus ou moins niés : des risques dont on a conscience ; des risques qu'on ne perçoit pas, dont on n'a pas conscience ; des risques, enfin, que l'on prend ou que l'on ne prend pas, en fonction des circonstances.

La perception de la sécurité intègre également des éléments plus objectifs :

- la qualité de la route (et de toutes ses composantes, telles que nous les avons décrites précédemment) ;
- la qualité de l'information (qui revêt une importance tout particulière en matière de sécurité) ;
- les conditions météo, le fait de conduire de jour ou de nuit.

D'autres phénomènes méritent d'être notés :

- la qualité de la route a une incidence importante sur la sécurité, et plus particulièrement pour deux catégories d'usagers : les motards et les routiers ;
- le sentiment de sécurité peut varier très rapidement, y compris au cours d'un même déplacement, puisqu'il dépend du vécu de la conduite ;
- les bénéfices associés à la sécurité sont de manière dominante la visibilité et le confort de conduite ;
- les motifs du déplacement, les contraintes qui le conditionnent peuvent également avoir une incidence sur la perception de la qualité et de la sécurité (ils conditionnent notamment le choix de l'itinéraire et du type de routes empruntées).

1.3. Les types de route

La plupart des usagers a tendance à distinguer deux générations de route : des routes anciennes qui s'adaptent aux contraintes du relief, qui en suivent les variations (toutes les petites routes, les routes de montagne) et des routes nouvelles qui corrigent les contraintes du relief (autoroutes, 2 X 2 voies, ainsi que la plupart des routes nationales dont le tracé a été modifié). Ces deux générations de voiries sont aussi souvent identifiées à un réseau principal (le réseau qui relie toutes les villes importantes) et un réseau secondaire.

Les types de routes telles qu'elles sont perçues par les usagers, se caractérisent de manière quasi unanime de la façon suivante :

- deux éléments segmentant dominants :
 - la séparation ou non des flux en sens opposés ;
 - la zone d'implantation : zones urbaines et péri-urbaines et autres zones ;
- des types principaux :
 - les autoroutes ;
 - les 2 x 2 voies interurbains ;
 - les 2 x 2 voies zones urbaines et péri-urbaines ;
 - les routes nationales ou à grande circulation ;
 - les routes départementales et petites routes.

LES AUTOROUTES

Les principales composantes de la perception par les usagers

Limitation de vitesse à 130 km/h (110 quand il pleut)

2 x 2 voies et même de plus en plus 2 x 3 voies

Ligne droite, virages peu accentués, déclivité faible, absence de croisement, surface relativement plate

Un revêtement de qualité permettant l'écoulement de l'eau de pluie

Un marquage au sol de bonne qualité : les bandes blanches, avec des éléments qui réfléchissent la lumière

La zone d'arrêt d'urgence, le téléphone pour appeler des secours

Des parkings, des stations-services

Interdiction des véhicules lents, les véhicules agricoles, les vélos, les poids lourds le week-end et les jours de grand départ

La présence de panneaux diffusant des messages : l'heure, la température, les accidents, les bouchons

Des aménagements : voie d'arrêt d'urgence, des voies d'entrée ou de sortie longues (permettant l'accélération ou le ralentissement), le terre-plein central large, souvent planté d'arbustes, les rails de sécurité, les échangeurs éclairés la nuit

Des services accessibles en permanence : dépannage, information radio, panneaux à messages variables, téléphones d'urgence oranges, aires de repos, stations-services (carburant, réparation, vente de pneumatiques, restauration, journaux, boissons, produits régionaux)

Un entretien de qualité : ramassage de tout ce qui peut tomber sur les voies, salage en cas de verglas et de neige

Une signalisation spécifique : les panneaux sur fond bleu, le fléchage sur le sol, les bandes blanches, panneaux lumineux clignotants (travaux, accidents), les flashes quand il y a du brouillard

Les panneaux indiquant les curiosités ou centres d'intérêt locaux

L'autoroute présente le plus haut niveau de qualité et de sécurité : une conduite sans stress, avec une vitesse régulière (bien qu'on conteste souvent les limitations de vitesse) permettant de prévoir la durée du trajet avec une relative précision. On peut y doubler en toute sécurité et y rouler de manière identique de jour comme de nuit et par tous les temps.

C'est le seul type de route se caractérisant par un système d'information permanent et continu. L'autoroute est à la fois un espace surveillé (trop) avec la présence de la police, de la gendarmerie, des patrouilleurs, des radars et de caméras et un espace clos (dont il n'est pas toujours facile de sortir en cas de problème).

Peu de véritables points faibles à l'exception du coût (les péages de plus en plus chers), et une conduite un peu monotone. On conteste la présence des caravanes, qui constituent un danger pour certains usagers, voire la trop forte présence des poids lourds.

LES 2 X 2 VOIES INTERURBAINS

Les principales composantes de la perception par les usagers

Limitation de vitesse à 110 km/h

Existence irrégulière de bandes d'arrêt d'urgence

Des voies plus étroites parfois que sur les autoroutes

Moins plane, moins droite que l'autoroute, des virages plus accentués

Terre-plein central plus étroit ou double rangée de rails

Existence de croisements coupant la séparation entre les chaussées dans certains cas (et davantage d'entrées et de sorties)

Signalisation similaire à celle de l'autoroute, mais moins systématique : bandes blanches, existence de panneaux lumineux

Signalisation directionnelle parfois moins claire que sur autoroute

Moins bien entretenue et moins bien surveillée que l'autoroute

Services moins nombreux : des stations-services, mais pas d'aires de repos comme sur les autoroutes, présence éventuelle de téléphone d'urgence, mais de manière non systématique

Ces routes présentent une qualité et des caractéristiques proches de celles de l'autoroute en étant gratuites. Les voies d'accès sont souvent plus contraignantes que sur l'autoroute et ne permettent pas de prendre de la vitesse. La limitation à 110 km/h est parfois perçue également comme une réglementation contraignante et injustifiée.

LES 2 X 2 VOIES ZONES URBAINES ET PERI-URBAINES

Les principales composantes de la perception par les usagers

Un type de routes très hétérogènes dans leurs caractéristiques.

Des limitations de vitesse diverses : 110, 90, 80

Des conceptions diverses : de 1 à 6 voies, de multiples entrées et sorties, les voies permettant de sélectionner la direction à prendre

Des aménagements spécifiques : des échangeurs, des voies éclairées la nuit, séparation des voies qui peuvent devenir des routes nouvelles, des murs anti-bruit

Absence fréquente de bande d'arrêt d'urgence, d'endroits pour s'arrêter si on a un problème

Peu de service : peu de stations-services, pas de téléphone

Une signalisation directionnelle trop abondante, rendant parfois l'orientation difficile

Des panneaux à message variable : les bouchons, le temps nécessaire pour atteindre certaines destinations

Ces routes sont perçues comme indispensables, même si elles ne parviennent pas à absorber tout le trafic. Leur statut et la réglementation en vigueur sont incertains. Ces routes sont extrêmement sensibles aux perturbations : accidents, perturbations météorologiques, en raison de l'intensité de la circulation. La conduite nécessite une grande vigilance.

LES ROUTES NATIONALES OU A GRANDE CIRCULATION

Les principales composantes de la perception par les usagers

Limitation à 90 km/h, voire 110, sauf dans les agglomérations

L'existence de 3 voies et surtout l'alternance 2 voies/3 voies

Priorité par rapport aux autres voies

Une conception adaptée à la configuration du terrain : des montées, des descentes, des virages plus ou moins accentués avec des corrections (amélioration des virages, des croisements)

Des aménagements nombreux : feux, ronds-points, voies de dégagement avec zone de séparation en béton, bornes lumineuses, zones de parking, accotements où l'on peut s'arrêter, contournement de plus en plus fréquent des agglomérations, zone de dépassement sous forme de 3/4 voies, rails de sécurité.

Difficultés toutefois pour dépasser en raison du marquage au sol et de la présence de véhicules plus lents dont le dépassement est difficile : les camions, les tracteurs

Les stations-services relativement fréquentes (à proximité des agglomérations la plupart du temps), mais souvent fermées la nuit.

Un univers en évolution constante.

La route nationale permet de profiter du paysage et des régions traversées, sans doute davantage que l'autoroute. Elle est gratuite (elle est parfois choisie de préférence aux autoroutes pour faire des économies, notamment par quelques routiers), mais il y est plus difficile de prévoir la durée de déplacement.

La route nationale est associée à un certain plaisir de conduire (moins monotone que sur autoroute). Elle est moins surveillée que le réseau autoroutier, ce qui permet de dépasser le 90 (notamment les motos).

La conduite nécessite toutefois davantage de vigilance, notamment pour doubler. Une source de danger spécifique y est constituée par les arbres (les platanes).

LES ROUTES DEPARTEMENTALES ET PETITES ROUTES

Les principales composantes de la perception par les usagers

Deux voies, souvent relativement étroites

Routes non prioritaires

Vitesse limitée à 90

Faible densité de la circulation, vitesse relativement réduite

Un tracé sinueux épousant le terrain

Un niveau d'aménagement inférieur à ce qu'on trouve sur les nationales : accotements non praticables, absence d'endroits pour

s'arrêter, problèmes de visibilité aux croisements, dans les virages (végétation, cultures, etc.), traversée des villages et des petites villes.

Difficulté pour doubler

Signalisation perçue comme insuffisante : absence de bandes blanches, surtout latéralement, difficultés pour se repérer avec la signalisation directionnelle

Présence possible de multiples sources de danger potentiel ou de gêne : les tracteurs et engins agricoles, la boue, la terre laissée par ces engins sur la route, les animaux, les arbres, les fossés

Peu de services

Les routes départementales et de façon générale, toutes les petites routes sont à la fois plus contraignantes en terme de conduite (on est souvent obligé de rouler en dessous des limitations de vitesse) et associées à une certaine liberté (on peut les emprunter pour musarder ou éviter les embouteillages sur les grandes routes lors des grands départs par exemple). Leur entretien est souvent insatisfaisant, déficient et l'orientation y est souvent malaisée (nécessité d'utiliser des cartes).

D'autres phénomènes doivent être notés, plus globalement :

- si le statut des routes est clair hors des zones péri-urbaines et urbaines, toutes les routes urbaines et péri-urbaines perdent leur statut ;
- le type de route est un élément de choix en termes d'itinéraire. Il se caractérise par un niveau de qualité. Il se caractérise également par un style ou un comportement de conduite ;
- on ne se préoccupe pas du type de route sur lequel on se trouve, sauf quand on a besoin de s'orienter et d'utiliser une carte, et surtout pour adapter sa vitesse à des contraintes réglementaires pas toujours évidentes (ou pertinentes aux yeux des usagers).

1.4. Des éléments plus généraux

De manière générale, la qualité et la sécurité sont génératrices de confort de conduite, mais peuvent avoir des effets pervers sur les comportements. On s'affranchit des contraintes réglementaires.

Pour tous les interlocuteurs interrogés, la qualité, comme le sentiment de sécurité a des effets directs sur la façon de conduire :

- on est unanime pour déclarer qu'on module sa vitesse en fonction de la qualité de la route et de la sécurité ressentie ;
- la qualité et la sécurité ont pour conséquence aussi de moins respecter d'autres contraintes : mettre son clignotant pour doubler, respect des distances de sécurité.

Les usagers interrogés ont tendance à considérer que la qualité et la sécurité ont également un effet bénéfique : on se sent moins agressé, moins énervé, plus calme ; on conduit de manière plus souple.

La qualité et la sécurité semblent entraîner un abaissement de la vigilance. Augmenter sa vitesse permet alors de tirer partie de la qualité de la route, mais également de ré-introduire une certaine tension, et de renforcer la vigilance.

On considère, par ailleurs, que la qualité du réseau routier s'est améliorée au cours des années passées :

- amélioration de la qualité du revêtement (de nouveaux revêtements plus lisses, plus absorbants, plus résistants) ;
- nombreuses modifications du tracé des grands axes (routes nationales) : élargissement des voies, virages, aménagement des croisements, mise en place des zones de dépassement ;
- amélioration de l'aménagement des abords des grands axes : accotements, parkings, ... ;

- entretien plus professionnel sur tous les grands axes (ce ne sont pas des employés municipaux polyvalents comme pour les petites routes) ;
- construction de ronds-points, de rocades, de bretelles, de voies de contournement, mise en place de glissières de sécurité ;
- extension surtout du réseau autoroutier et des 2 x 2 voies ;
- amélioration du système d'information (signalisation et information sur l'état des routes et sur la circulation).

Le réseau routier est globalement perçu comme l'un des meilleurs en Europe. Si la qualité s'est considérablement améliorée, on constate que la sécurité progresse peu dans la mesure où la densité du trafic se développe. L'amélioration de la sécurité routière en ce qui concerne le nombre de morts sur les routes est plutôt perçue comme résultant de la présence accrue de la police, mais pas véritablement d'une amélioration de la sécurité.

Des acteurs impliqués sont les suivants :

- en ce qui concerne la qualité : Ministère de l'Équipement, DDE, sociétés d'autoroutes et des financeurs (État, collectivités locales et territoriales) ;
- en ce qui concerne la sécurité : les mêmes acteurs que pour la qualité, mais également le Ministère de l'Intérieur, la Police, la Gendarmerie, les services de secours, Samu, Pompiers, etc.

Les usagers constatent une décentralisation accrue de la gestion des routes, ce qui conduit à une certaine hétérogénéité des travaux réalisés. Cette décentralisation s'accompagne d'une faible connaissance des territoires de légitimité des différents acteurs et de l'impression d'une privatisation accrue (forte présence des entreprises de TP, sociétés d'autoroutes, impression parfois d'une sous-traitance accrue).

Une part importante des interlocuteurs interrogés souhaiterait être mieux informée sur les acteurs impliqués dans la qualité et la sécurité du réseau routier.

2. Recommandations

2.1. Les comportements des usagers

Nous avons constaté que l'amélioration de la qualité et des éléments qui contribuent au sentiment de sécurité a souvent un effet pervers en termes de comportement de conduite. Cet effet pervers concerne principalement le respect des limitations de vitesse perçues fréquemment comme arbitraires ou non pertinentes.

Plusieurs phénomènes peuvent être distingués à cet égard :

- pour certains usagers, la contestation des limitations de vitesse se justifie par l'impression d'une limitation de la liberté dans des circonstances où rien ne le justifie ;
- pour d'autres usagers (et ce sont sans doute les plus nombreux), le non respect des réglementations constitue une réaction de défense à l'égard d'une baisse de vigilance induite par la qualité de la route. C'est particulièrement le cas sur autoroute.

Ce constat appelle plusieurs commentaires :

- la présence de la police et l'installation des radars ont eu un impact positif évident sur le respect des limitations de vitesse, notamment sur le réseau autoroutier (ou assimilé) ;
- par contre, certains usagers semblent avoir développé des comportements nouveaux : utilisation croissante du réseau des routes nationales (ou à grande circulation) ou du réseau secondaire pour échapper aux contrôles ;
- enfin, la prévention et l'éducation des usagers en matière de vitesse méritent sans doute d'être développés, tant la dimension de la réglementation demeure encore contestée sur le fond. L'utilisateur n'intègre pas cet élément comme concourant à la sécurité et ne se l'approprie pas.

Sur un autre plan, nous avons constaté que l'information sous toutes ses formes (divers types de signalisations et sources d'information) constitue une dimension essentielle à la fois de la qualité des routes, mais également de la sécurité. Le maillage de l'information se structure en un véritable système d'information continu et permanent, comme cela est le cas pour le réseau autoroutier. Ce point constitue d'ailleurs l'une des principales améliorations constatées au cours des années passées. Les usagers se sont appropriés cette offre d'informations qui a suscité des usages en permettant de :

- se situer dans son propre déplacement (où se trouve-t-on ? A quelle distance se trouve la destination finale ou combien de temps reste-t-il pour y arriver ?) et s'orienter, ce qui relève de la signalisation directionnelle ;
- anticiper ce que l'on ne peut pas voir et être guidé dans sa conduite (les autres éléments de signalisation, mais également les informations sur les panneaux à messages variables, à la radio avant et pendant le voyage).

La densité des éléments d'information constitue un élément important. Cette offre d'informations semble pouvoir être développée, notamment en ce qui concerne le réseau des routes à grande circulation.

2.2. Des attentes en termes d'améliorations

Des améliorations semblent pouvoir être apportées au réseau routier :

- une meilleure prise en compte des spécificités des poids lourds et des motards ;
- davantage de dispositifs permettant de revenir en arrière sur toutes les autoroutes ou les 2 x 2 voies (cf. Allemagne) ;
- développement de l'amélioration du réseau des voies à grande circulation (hors autoroutes) : amélioration des tracés, des aménagements portant sur les abords immédiats, élimination des goulets d'étranglement dans certaines agglomérations (davantage de voies de contournement) ;
- des panneaux implantés de manière plus cohérente à des endroits plus pertinents ;
- davantage de marquage et de signalisation fluorescente ou scintillante (pour une plus grande visibilité la nuit, quand il pleut, quand il y a du brouillard) : mieux signaler notamment certains virages en donnant une idée de l'importance de la courbe, surtout la nuit ;
- mieux signaler certains types de routes et notamment les 2 x 2 voies non autoroutières
- améliorer les services : aires de repos, toilettes, zones pour s'arrêter en toute sécurité (pour les routiers), plus de stations-services ouvertes la nuit ;
- amélioration des réseaux en milieu péri-urbain : éviter les rétrécissements, créer des parkings, des zones d'arrêt d'urgence.

2.3. Le baromètre de satisfaction

Le baromètre de satisfaction porte sur la qualité du réseau routier. Deux orientations peuvent être prises en compte pour l'avenir :

- ce baromètre a pour vocation de mesurer une évolution globale de la satisfaction des usagers à l'égard du réseau routier, et il peut garder sa forme actuelle. Cette évolution apparaît toutefois évidente dans la mesure où elle est étroitement liée au développement du réseau autoroutier (et assimilé) ;
- ce baromètre pourrait également avoir pour vocation de mesurer les écarts de satisfaction des usagers en fonction des types de routes fréquentées : ex. différentiel de satisfaction entre les différents types de 2 x 2 voies ou différentiel de satisfaction entre les différents types de routes du réseau des grandes liaisons non autoroutières.

Ce baromètre pourrait également prendre en compte la satisfaction d'usagers particuliers, comme les conducteurs de poids lourds.

Un certain nombre d'items spécifiques pourra être pris en compte dans les prochaines vagues de ce baromètre :

Réseau autoroutier (et assimilé)	Réseau voies à grande circulation
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de voies ➤ Les terres-pleins centraux (capacité à masquer les phares des véhicules venant en sens inverse) ➤ Bande d'arrêt d'urgence ➤ Existence de bandes ou dispositifs sonores ➤ Qualité des voies d'accès ou de sortie ➤ Qualité des ouvrages d'art (ponts, tunnels) ➤ Les parkings ➤ Les aires de services ➤ Les prix (essence, péage, restauration) ➤ Les services proposés ➤ L'information (relative à l'environnement, aux régions traversées, les sites dignes d'intérêt, les services présents sur l'autoroute et à proximité de l'autoroute, par exemple les stations-services moins chères) ➤ Les différents types de signalisations (signalisation sur le sol, le code de la route, les directions, les travaux, les services, ...) ➤ Entretien (revêtement, nettoyage, ramassage) ➤ Bonne implantation des différents panneaux ➤ Visibilité des différents panneaux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Largeur des voies ➤ Qualité des virages (larges, amples, relevés, pas trop serrés) ➤ Sinuosité de la route ➤ Qualité des déclivités (pentes ou côtes progressives) ➤ Aménagement des carrefours ➤ Qualité des voies d'accès ou de sortie ➤ Qualité des ouvrages d'art (ponts, tunnels) ➤ La surface de roulement et la qualité du revêtement (plat et pas bombé) ➤ Le marquage médian ➤ Le marquage latéral ➤ Evacuation des eaux de pluie ➤ Zone permettant de doubler les véhicules plus lents ➤ Voies de contournement des agglomérations ➤ Services accessibles : service d'urgence, dépannage, informations touristiques ➤ Les différents types de signalisations (signalisation sur le sol, le code de la route, les directions, les travaux, les services, ...) ➤ Visibilité des panneaux la nuit ➤ Existence d'éléments fluorescents ou réfléchissants les phares dans les virages, les carrefours, les ralentisseurs
Réseau autoroutier (et assimilé)	Réseau voies à grande circulation
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Signalisation des travaux, des accidents, des bouchons ➤ Zones où ont lieu des accidents (risque d'accident) ➤ Risque de bouchon 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les glissières de sécurité ➤ L'état des accotements ➤ Le fauchage de la végétation, l'égagement des arbres ➤ Signalisation des travaux, des accidents, des bouchons ➤ L'existence de certains services : téléphone, toilettes ➤ Conditions de traversée des agglomérations (présence de ralentisseurs, de chicane) ➤ Zones où ont lieu des accidents (risque d'accident) ➤ Risque de bouchon

En ce qui concerne les conditions de circulation, il peut être utile d'intégrer :

- le confort de conduite ;
- le sentiment de sécurité ;
- la facilité pour s'orienter.

Et de tenir compte :

- de la conduite de jour et de nuit ;
- des saisons et des conditions météo (été/hiver) ;
- jour de semaine/jour de week-end.

Items concernant plus spécifiquement les poids lourds :

- stabilité de la conduite ;
- hauteur des ouvrages d'art ;
- élagage des arbres en hauteur ;
- ronds-points accessibles ;
- bretelles accessibles ;
- parkings surveillés ;
- aires avec des services destinés aux routiers (salle de repos, douche, fax, messagerie) ;
- places disponibles sur les parkings.

3^{ème} Partie

Résultats détaillés

1. La qualité

1.1. Remarques préalables

Plusieurs éléments méritent d'être notés d'emblée :

- la qualité apparaît comme un univers relativement objectif. La qualité comporte des éléments qu'on apprécie, sur lesquels on porte des jugements, mais qui constitue en quelque sorte le cœur de l'offre proposée aux usagers pour qu'ils puissent se déplacer avec leurs différents véhicules ;
- la perception de la qualité s'organise d'emblée autour de trois principaux types de composantes :
 - ce que les usagers regroupent sous l'expression « *l'état des routes* », à savoir la conception des routes, son état physique, son tracé, sa géométrie, la surface de roulement. Les usagers ne sont pas des techniciens. Ils ignorent comment est construite la route. Ils en perçoivent les dimensions visibles, sensibles, à savoir : le revêtement, le marquage, les caractéristiques physiques ;
 - tous les éléments concourant à la visibilité et au guidage quand on se trouve en situation de conduite : les différents types de signalisation, mais également les aménagements des abords immédiats de la route ;
 - et de manière plus périphérique, les équipements et les services.

Cette représentation de la qualité peut s'illustrer dans un certain nombre de *verbatim* :

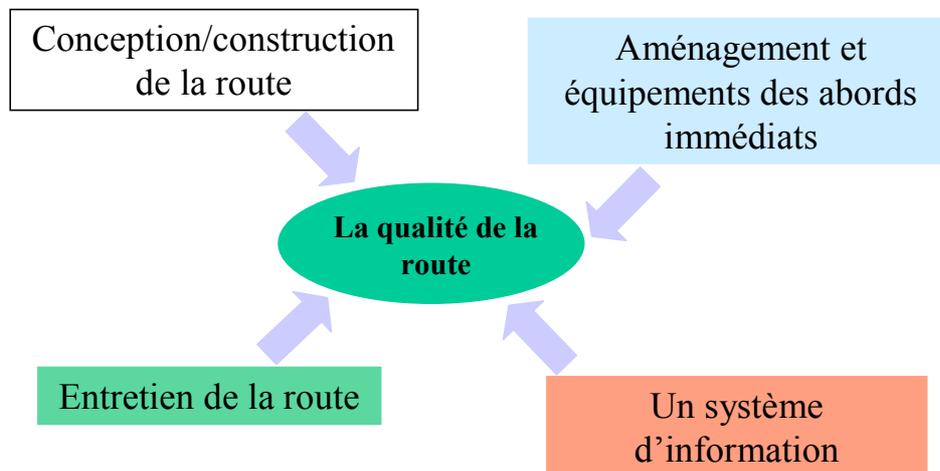
Globalement, une route de qualité, « est suffisamment large, bien plate, pas trop sinueuse et bien signalée sur le sol, avec une bonne visibilité »

A l'inverse, une route de mauvaise qualité : « ce sont nos petites routes de campagne, très étroites, pas entretenues, où il n'y a même pas de marquage, et avec de l'eau qui stagne »

1.2. Les éléments constitutifs de la qualité

Globalement, 4 sous-ensembles constituent l'univers de la qualité des routes, chacun d'eux comportant lui-même un certain nombre d'éléments.

Les éléments constitutifs de la qualité



1.2.1. Conception/construction de la route

Plusieurs phénomènes méritent d'être notés :

- de nombreux interlocuteurs ont tendance à distinguer deux générations de route :
 - des routes anciennes qui s'adaptent aux contraintes du relief, qui en suivent les variations (toutes les petites routes, les routes de montagne) ;
 - des routes nouvelles qui corrigent les contraintes du relief (autoroutes, 2 x 2 voies, ainsi que la plupart des routes nationales dont le tracé a été modifié) ;
- ces deux générations de voiries sont aussi souvent identifiées à :
 - un réseau principal : le réseau qui relie toutes les villes importantes ;
 - un réseau secondaire ;
- cette perception conduit quelques interlocuteurs à considérer que la qualité du réseau routier réside en premier lieu dans sa densité et dans la grande diversité des routes qui le composent.

Les éléments qui concourent à la qualité des routes dans le champ de la conception sont nombreux :

- le tracé : « route bien droite, pas trop sinueuse » ;
- la géométrie :
 - la largeur des voies : « pas trop étroite, qu'on ne soit pas obligé de mordre sur le bas-côté » ;
 - des virages larges, amples, relevés, pas trop serrés :
 - « pas de virages brusques » ;
 - « des virages souples, pas trop serrés » ;
 - des pentes ou des côtes progressives, pas trop brusques ;
 - la géométrie des croisements avec les autres voies, des voies d'accès, des ouvrages (ponts, tunnels) :
 - « des tunnels larges et bien éclairés » ;
 - « des ponts qui ne soient pas des toboggans étroits et plein de trous » : un accent particulier est mis sur le revêtement (sur la surface de roulement) ;

- la qualité de la surface de bitume :
 - « pas gondolée, pas de grands arbres qui soulèvent le bitume » ;
 - « une route lisse, bien roulante » ;
 - « pas de trous » ;
- une surface plate
 - « pas bombée » ;
 - « une bonne planéité » ;
 - « en arrivant sur Paris, il y a des tronçons en béton très rugueux, très bruyant » ;
- un revêtement stable, notamment lors des grandes chaleurs ;
- un revêtement permettant une bonne adhérence ;
 - « ne pas être glissant lorsqu'il pleut » ;
 - « que ça adhère bien quand on freine » ;
- certaines composantes du marquage au sol sont perçues comme faisant partie intégrante de la conception de la voirie. C'est le cas notamment des deux marquages qui délimitent la voie, qui la balisent et facilitent ainsi le guidage du véhicule :
 - le marquage médian, séparant la voie sur laquelle on se trouve de celle avec les véhicules dans l'autre sens ;
 - le marquage latéral qui rend visible la frontière entre la surface asphaltée et l'accotement ;
 - « bandes blanches au milieu, sur les côtés, ou pointillés » ;
 - « bien visibles, surtout la nuit » ;
 - « la nuit un très bon traçage au sol, c'est indispensable.

1.2.2. L'aménagement et l'équipement des abords immédiats

Les aménagements des abords immédiats sont étroitement associés à la conception et à la construction, soit parce qu'ils sont intégrés dès le départ, soit parce qu'ils viennent améliorer des routes existantes.

Ces aménagements contribuent en particulier à la visibilité en situation de conduite. Il s'agit principalement :

- des aménagements des croisements : « des croisements dégagés permettant une bonne visibilité » ;
- des aménagements des virages ;
- des aménagement des accotements.

Ces aménagements sont également d'une autre nature. Ils intègrent le cas échéant des équipements spécifiques :

- des protections : les glissières de sécurité dans les virages, les rambardes lorsqu'il y a des ravins, les plots en béton pour séparer les voies :
 - « les glissières, qu'ils remplacent maintenant par du béton, à cause des motards » ;
 - « les plots en béton pour éviter que les gens doublent n'importe comment » ;
- les espaces pour s'arrêter en urgence :
 - « il y a beaucoup de routes où c'est pas évident de s'arrêter si on crève ou on tombe en panne » ;
 - « des parkings où s'arrêter en cas d'urgence avec un poste téléphonique » ;
- les différents aménagements visant à faire ralentir les automobilistes (les ralentisseurs, les chicanes, ...), utiles, mais également sources de gêne ;
- les ronds-points ;
- les éléments qui font du bruit quand on roule dessus et qui provoquent une alerte généralement valorisée par les usagers.

1.2.3. L'entretien de la route

L'entretien constitue une dimension essentielle de la qualité des routes. L'entretien a pour vocation première de maintenir la route et ses aménagements immédiats à un niveau de qualité proche de ce qu'ils étaient initialement :

- nettoyage des routes : pierres, gravillons, animaux morts, objets tombés des camions, flaques d'huile ou de gasoil, feuilles, terre laissée par les engins agricoles :
 - une route propre sans pierres, sans gravillons :
 - « sans trucs qui traînent dessus » ;
 - « ôter le sable et les graviers » ;
 - « enlever les plaques d'huile ou de gasoil qui restent » ;
- repeindre les bandes blanches ;
- salage ou sablage (verglas, gel) ;
- maintien de la surface et du revêtement en bon état : boucher les trous, éliminer les phénomènes de « bombement » ou de creusement de la surface : « elle est bien, ils l'ont refaite il y a 2 ans » ;
- entretien des bas côtés, des fossés, fauchage, élagage, etc. : « il faut enlever les feuilles mortes, bien nettoyer les ruisseaux pour pas que ça déborde quand il pleut » ;

L'entretien constitue une condition de maintien de la qualité dans la durée. Il comporte des interventions et des travaux de diverse importance. Le déficit d'entretien entraîne une dégradation de la qualité de la route :

- « des endroits où ils se contentent juste de boucher les trous, et la route devient de plus en plus cabossée, bombée » ;
- « ils rebouchent, mais la route est pleine de bosses et de trous » ;
- « une route de mauvaise qualité est une route très mal entretenue ».

1.2.4. Un système d'information

La qualité de la route est étroitement associée à un système d'information permettant de :

- se situer dans son propre déplacement (où se trouve-t-on ? A quelle distance se trouve la destination finale ou combien de temps reste-t-il pour y arriver ?) et s'orienter, ce qui relève de la signalisation directionnelle ;
- anticiper ce que l'on ne peut pas voir et être guidé dans sa conduite (les autres éléments de signalisation, mais également les informations sur les panneaux à messages variables, à la radio avant et pendant le voyage).

L'ensemble des informations permet de moduler la conduite, de s'orienter, d'anticiper des difficultés regroupe diverses sources d'information :

- la signalisation permet d'anticiper des modifications de la route : virage, croisement, entrée d'agglomération, ralentisseurs, etc. ;
- la signalisation est perçue comme visant à modifier le comportement de conduite (notamment la signalisation à caractère réglementaire) ;
- la signalisation directionnelle ;
- la signalisation indiquant l'emplacement des services ;
- l'information concernant tous les dysfonctionnements affectant la route : les travaux, les déviations, les accidents ;
- l'information concernant les conditions de circulation ;
- on évoque également les panneaux indiquant les sites intéressants, sur les autoroutes ;
- La signalisation regroupe toutes les indications nécessaires au conducteur pour s'orienter, pour adapter sa conduite à la route. D'emblée, on exprime un certain nombre de besoins ;
- des panneaux en nombre suffisant, chaque fois que cela est nécessaire : les panneaux ont notamment pour fonction d'indiquer ce qui n'est pas visible :
 - « les panneaux, soit il y en a trop ou pas assez » ;
 - « une inflation de panneaux, des panneaux pour indiquer qu'il y a un feu rouge qu'on voit. Bientôt, il aura un panneau pour indiquer le panneau » ;
- des panneaux placés aux bons endroits :
 - « du genre les STOP où on voit rien et où on est obligé de s'avancer » ;
 - « suffisamment en avance; il y a des ralentisseurs, c'est indiqué quand on arrive dessus ».

La densité des éléments d'information constitue un élément important. C'est souvent sur ce point qu'on constate un progrès important depuis plus de 10 ans.

On tend toutefois à différencier deux univers :

- le réseau autoroutier ou assimilé qui se caractérise par une forte densité de l'information, et surtout par la permanence et la continuité des informations. En cela, on peut parler d'un véritable système d'information ;
- les autres types de routes où l'information est davantage discontinue. Les éléments d'informations n'ont pas de liens entre eux, en général.

1.3. Des éléments complémentaires

En complément des différentes composantes de la qualité des routes évoquées précédemment, des critères d'appréciation spécifiques relatifs à certaines d'entre elles méritent d'être mentionnés :

1.3.1. En ce qui concerne la qualité de la voirie proprement dite

Outre la qualité du revêtement, la voie sur laquelle on roule doit être suffisamment large pour rouler sans risquer de mordre sur celle réservée aux véhicules venant en sens inverse ou sur l'accotement.

Le nombre de voies constitue également un point essentiel. La qualité augmente avec le nombre de voies : routes nationales caractérisées par une alternance 1 voie + 2 permettant de doubler les véhicules plus lents dans certaines zones, et tout le réseau autoroutier.

La planéité de la surface (surface lisse, pas bombée) doit toutefois permettre l'écoulement des eaux pluviales pour éviter qu'elles restent à la surface sous forme de flaques :

- « pour éviter qu'il y ait des grosses flaques qui restent » ;
- « pas d'aqua-planing sur les autoroutes ».

Indépendamment de la qualité des virages et des pentes, on évoque également l'absence de « faux plats », c'est-à-dire de portion de route dont on n'a pas la visibilité en raison du relief.

1.3.2. Les aménagements

D'autres éléments sont évoqués à cet égard :

- voies réservées à certains usagers : ex. piste cyclable, passages réservés aux piétons ; la qualité des accotements (permettant d'y rouler, même involontairement, sans danger) : « des accotements stables » ;
- qualité des voies pour entrer ou sortir des routes (sorties, bretelles d'accès).

1.3.3. Les équipements et services

Indépendamment des éléments évoqués précédemment, d'autres points semblent contribuer à la qualité de la route :

- les bornes d'appel d'urgence : « en cas de panne ou d'accident » ;
- les parkings, les stations-services, les services de réparation, les toilettes, l'offre en matière de restauration, vente de boissons, de journaux, de produits régionaux :
 - « des endroits pour faire une pause avec des toilettes » ;
 - « pouvoir trouver quelque chose à manger » ;

- « vous voyez ici, on a plein de petits parkings; on a même des prostituées sur le côté » ;
- « des toilettes propres, et des toilettes pour dames » ;
- parkings surveillés pour les poids lourds avec services spécifiques : DAB, téléphone, fax, minitel, salle de repos.

1.4. Des éléments perçus de manière ambivalente

Si on est relativement unanime à valoriser la plupart des éléments constitutifs de la sécurité, tels qu'ils sont mentionnés précédemment, certains d'entre eux suscitent des réactions plus ambivalentes.

1.4.1. Les ronds-points

Les ronds-points sont valorisés par une partie des usagers interrogés

- les ronds-points apportent une sécurité : « quand même plus sûr que les croisements où il n'y a rien » ;
- les ronds-points facilitent les croisements avec une sécurité accrue, mais sont associés à une incertitude quant aux règles de priorité : « on ne sait plus qui a priorité » ;
- ils fluidifient la circulation, mais obligent à ralentir :
 - « je trouve que c'est mieux que des feux moins de files d'attente » ;
 - « casse le rythme de conduite ».

Ils sont souvent contestés dans leur principe par certains conducteurs (notamment les conducteurs de PL ou de 2 roues) et parfois aussi contestés dans leur conception : trop de voies, étroitesse du rond-point, trop petit diamètre, dévers particulièrement important pour les semi-remorques.

1.4.2. Les ralentisseurs

Les ralentisseurs suscitent de nombreuses réactions négatives dans leur principe, dans leur conception et fréquemment dans le fait qu'ils sont mal indiqués (ou pas suffisamment à l'avance) :

- « les ralentisseurs, c'est l'horreur » ;
- « la nuit on ne les voit pas ».

Des comportements de conduite spécifiques tendent à se développer :

- « à 30 à l'heure vous êtes secoués, vaut mieux passer à 60 à l'heure, vous êtes moins secoués » ;
- « j'essaie de les prendre un peu à droite en roulant un peu sur le bas côté ».

Quelques usagers constatent toutefois leur efficacité en tant que piétons

On critique également certains aménagements visant à ralentir la vitesse dans les agglomérations : chicanes, blocs de béton : « ça devient n'importe quoi ».

1.4.3. D'autres aménagements insatisfaisants :

Quelques usagers évoquent :

- des aménagements constituant une gêne dans la conduite : « des grands panneaux sur des bretelles qui font qu'on a aucune visibilité » ;
- des aménagements en zones péri-urbaines perçus comme contraignants : « des endroits, dans des zones commerciales, où si on se trompe, il faut faire 20km pour revenir ».

1.4.4. La qualité de la surface

La qualité du revêtement suscite des débats. Si on préfère les surfaces lisses qui apportent un confort de conduite, celles-ci peuvent s'avérer glissantes lorsqu'il pleut (avec de la terre, du goudron, des feuilles).

Les surfaces plus rugueuses (intégrant du gravillon) semblent plus fiables en situation de freinage brusque, mais elles sont perçues comme bruyantes et moins confortables : « *des enrobages très bruyants* ».

Notons que la présence de surfaces sonores est parfois valorisée : « *ça réveille* ».

1.4.5. L'information

Si on valorise l'amélioration du système d'information, certaines composantes suscitent également des réactions ambivalentes :

- des panneaux en nombre suffisant, chaque fois que cela est nécessaire : les panneaux ont notamment pour fonction d'indiquer ce qui n'est pas visible. Sur le réseau secondaire, la signalisation est perçue fréquemment comme insuffisante ;
- des panneaux placés aux bons endroits et où ils seront visibles en toutes circonstances : « *un endroit où les camions peuvent se garer et on ne voit plus le panneau* » ;
- une hiérarchisation de l'information insuffisante : on a parfois l'impression qu'il y a trop de panneaux proposés dans un certain désordre :
 - « *des flèches dans tous les sens et on ne comprend plus rien* » ;
 - « *des endroits où il y a trop de panneaux, on n'y comprend plus rien* ».

1.5. Les bénéfices de la qualité

La qualité se traduit par un certain nombre de bénéfices pour l'utilisateur :

- des bénéfices étroitement liés à la conduite proprement dite : la visibilité, et le guidage du véhicule ;
- des bénéfices plus globaux : confort de conduite, sentiment de sécurité et plaisir de conduire.

1.5.1. La visibilité

La visibilité en situation de conduite constitue le bénéfice le plus immédiat de la qualité de la route :

- visibilité de la route devant soi de la manière la plus large ;
- visibilité des véhicules venant dans l'autre sens et de ceux qui doublent et plus particulièrement le fait de savoir qu'on peut doubler sans crainte :
 - « *si la route est large et que j'ai une bonne visibilité, je doublerai plus facilement* » ;
 - « *si la route est large et pas bombée, c'est plus cool pour doubler* » ;
- visibilité des voies entrant sur la route sur laquelle on se trouve ;
- visibilité du marquage, de toutes les formes de signalisation : une visibilité autorisant une lisibilité de la route.

La visibilité permet le guidage, mais également d'anticiper ses comportements de conduite, d'éviter d'être surpris.

1.5.2. Le guidage

Le guidage est étroitement lié à la visibilité. Par guidage, il faut entendre la capacité de la route à fournir les éléments de balisage qui favorisent le maintien du véhicule sur la route, sans difficulté particulière.

Le marquage, la signalisation et la visibilité permettent un balisage de la conduite, l'orientation, confirment les choix, évitent les hésitations.

La non qualité est associée à une absence de balisage. Dès lors, le guidage nécessite de la part du conducteur, un effort important d'attention pour positionner son véhicule. A l'inverse, l'autoroute fournit des éléments de balisage qui permettent un guidage, quasi automatique, sans attention particulière. On a tendance à évoquer alors : *« une conduite comme sur des rails »*.

1.5.3. Le confort de conduite

Le confort de conduite est une notion beaucoup plus large. Ce bénéfice important comporte deux composantes :

- une composante physique : ne pas être secoué, ne pas être agressé par le bruit, avoir une conduite peu fatigante, être détendu ;
- une composante psychologique : tranquillité d'esprit, absence d'inquiétude, de stress ;
- le confort de conduite intègre l'absence d'effort dans le guidage ;
- ne pas être obligé à surveiller certains aspects de la route :
 - *« ne pas avoir à faire attention aux trous, aux dos d'âne »* ;
 - *« plus la qualité est bonne, plus c'est agréable, on est moins tendu »* ;
- ne pas être contraint à de trop brusques ralentissements (virages trop serrés), garder une certaine souplesse dans la conduite : *« des routes sont moins fatigantes que d'autres »*.

1.5.4. Le sentiment de sécurité

Le sentiment de sécurité constitue un bénéfice relativement globalisant. En cela, il est très interdépendant avec la notion de confort de conduite. Il se traduit de diverses façons :

- impression d'une absence de menace, de risque ;
- impression qu'on maîtrise parfaitement ses comportements, sa conduite ;
- facilité pour doubler, pour s'orienter. Le sentiment de sécurité est notamment apporté par la visibilité.

1.5.5. Le plaisir de conduire

Le plaisir de conduire résulte de tous les autres bénéfices : on a plaisir à conduire. Il peut toutefois prendre des formes diverses en fonction des interlocuteurs interrogés, de leurs comportements de conduite, des contraintes qui conditionnent leurs déplacements.

1.5.6. Autres bénéfices

D'autres bénéfices peuvent être associés à ceux précédemment évoqués :

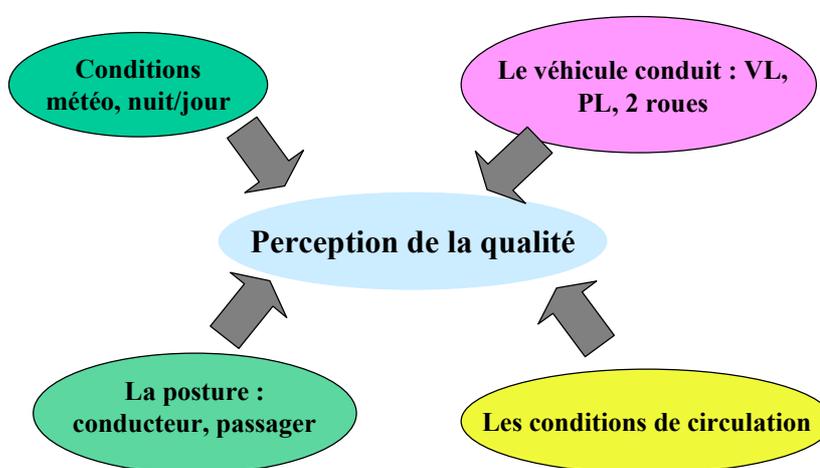
- de meilleurs temps de trajet ou l'impression qu'on peut mieux maîtriser les temps de trajet ;
- l'impression qu'on a le choix de son itinéraire : la qualité constitue un élément de choix : *« des routes qu'on préfère prendre et d'autres qu'on évite »* ; le sentiment de sécurité est souvent associé à la continuité de la qualité. Toute interruption, remise en cause des bénéfices cités, entraînant un sentiment d'inquiétude, d'incertitude :

- l'interruption dans le système de signalisation, comme cela arrive parfois sur une déviation : « *il ne faut pas que les panneaux s'arrêtent avant la fin du parcours* » ;
- le changement brusque dans l'état de la route met fin au sentiment de confort et entraîne une re-mobilisation de la vigilance.

1.6. Les éléments ayant une incidence sur la perception de la qualité

Plusieurs éléments conditionnent la perception de la qualité de manière importante :

Les éléments ayant une incidence sur la perception de la qualité



1.6.1. Les conditions météo, la nuit/le jour :

Un certain nombre de phénomènes concourent à la dégradation de la qualité et notamment la pluie, la neige, le verglas, le brouillard.

Ex. : l'enquête a été réalisée durant la période d'hiver et notamment juste après les inondations en Languedoc-Roussillon.

La conduite de nuit est associée à une régression de la qualité de la route, notamment parce qu'elle limite la visibilité des conducteurs.

Dans les deux cas, on évoque alors les conditions d'éclairage de la route :

- les phares sont parfois insuffisants pour avoir une bonne visibilité ;
- l'éclairage de la route (zones d'agglomération, zones de croisement, rocade) peut constituer un apport en termes de qualité ;
- on évoque aussi fréquemment la présence et la performance d'éléments réfléchissant la lumière des phares (au niveau du sol, renforçant la visibilité du marquage, en hauteur, dans les virages, etc.) ou les « flashes » sur les autoroutes lorsqu'il y a du brouillard (« flashes » émis par une lampe sur les bornes d'urgence).

Notons que la nuit apporte, pour certains conducteurs, un élément de repérage qui n'existe pas le jour : la visibilité des autres véhicules grâce à leurs phares.

1.6.2. Les conditions de circulation

Les conditions de circulation entraînent une dégradation de la qualité des routes :

- elles provoquent une dégradation physique des routes, notamment en ce qui concerne la qualité de revêtement et donc un entretien permanent pour préserver cette qualité : « *plus il y a de la circulation et plus ça se dégrade vite* » ;
- la présence de certains véhicules contribue à la dégradation des routes et, en particulier, les poids lourds : « *cette route se déforme à cause des camions; tous les camions passent par ici* » ;
- l'augmentation de la densité de la circulation entraîne également une dégradation du confort de conduite et du sentiment de sécurité.

Plus la circulation est dense et plus on est exigeant en matière de qualité (mais en même temps, on y fait souvent moins attention, comme cela peut être le cas en zone péri-urbaine).

1.6.3. La posture (conducteur/passager)

Il semble qu'on soit moins sensible à la qualité quand on est passager :

- « *on n'a pas la même attitude, on est passif, on regarde le paysage* »
- « *quand je ne conduis pas, je m'endors, je me détends* »

Des exceptions toutefois : les passagers sont parfois sensibles :

- au fait qu'on soit secoué (trous dans la chaussée, revêtement irrégulier) ;
- au bruit provoqué par les revêtements rugueux ;
- aux virages trop serrés et trop brusques : « *quand il y a trop de virages, ça me rend malade* ».

1.6.4. Le véhicule conduit

La sensibilité à la qualité de la route varie considérablement en fonction du véhicule conduit. Deux types d'usagers ont un vécu spécifique à cet égard : les poids lourds (et, de manière moins marquée, les véhicules utilitaires) et les deux roues (et plus particulièrement les motards).

LES POIDS LOURDS

Sensibilité très forte :

- à tout ce qui peut nuire à la stabilité du camion :
 - « *surface cabossée* » ;
 - « *les racines des arbres qui soulèvent le bitume* » ;
 - « *les routes très sinueuses* » ;
- au tracé et à la conception : virages, déclivités, accessibilité des ronds-points, des croisements, des bretelles ;
- à la stabilité des accotements ;
- à certains obstacles en hauteur : arbres penchés, branches ;
- à la qualité du revêtement : lisse, plat (pas bombé, pas cabossé), mais avec une bonne adhérence en cas de freinage.

D'autres phénomènes ont une incidence sur la perception de la qualité :

- existence de voies de secours pour les camions qui ne peuvent pas s'arrêter (sur les routes de montagne, au niveau des barrières de péage) ;
- perception négative des dispositifs mis en place par certaines municipalités pour ralentir la vitesse (chicanes, dos d'âne, ...) ;
- la qualité du réseau réside également dans la présence et la qualité des équipements et des services : parkings gardés, zones aménagées pour se reposer ou pour attendre quand la circulation des poids lourds est interdite.

LES 2 ROUES

Plusieurs spécificités caractérisent la perception de la qualité des routes par les 2 roues :

- extrême sensibilité à la qualité du revêtement, à l'absence de rainurage :
 - « les zones de rétention d'eau, les flaques d'eau sont vachement dangereuses en moto » ;
 - « l'état des départementales et des nationales est déplorable dans le Nord : des trous, c'est défoncé » ;
 - « pas de trous, pas de bosses » ;
 - « avoir une belle bande de roulement » ;
 - « un bon écoulement de l'eau, pour éviter l'aqua-planing » ;
- sensibilité également à « la propreté de la route » : absence de gravillon, de sable, de flaque d'huile :
 - « les feuilles en automne » ;
 - « les graviers » ;
 - « les flaques d'eau, l'huile, le gasoil » ;
- rejet des glissières de sécurité, mais souvent également de tout ce qui peut dépasser et représenter un risque pour le motard en cas de chute (bloc de béton, bordure de trottoir) ;
- perception négative des bandes blanches qui deviennent glissantes quand il pleut :
 - « pas de surface glissante » ;
 - « l'adhérence, c'est hyper important en moto ».

1.6.5. Les types de routes

La qualité est enfin étroitement associée aux types de routes. On constate une différence de qualité importante et on tend à distinguer :

- l'autoroute et les 2X2 voies qui constituent la référence en matière de qualité :
 - « c'est complètement autre chose, parce que les voitures ne se croisent pas, tout le monde roule dans le même sens, personne n'arrive en face, il n'y a pas de croisements » ;
 - « les véhicules lents n'ont pas le droit d'y aller, les vélos, les carrioles, les tracteurs » ;
 - « beaucoup moins de risque d'accident, compte-tenu du nombre de gens qui les prennent » ;
- les voies à grande circulation, entretenues plus fréquemment que les routes peu fréquentées. Elles sont donc de meilleure qualité ;
- l'approche des villes, le péri-urbain qui constituent des environnements spécifiques, et où les conditions de circulation priment souvent sur la qualité des routes.

La qualité des routes est conditionnée en partie par son environnement géographique. On distingue parfois :

- les routes de campagne ;
- les routes de montagne, dont le tracé et la géométrie sont conditionnés par le relief.

On note également des différences de qualité selon les régions, voire les départements :

- « moi je vois, dans le Gard, les routes sont mieux entretenues que dans l'Hérault, ils fauchent plus souvent, c'est mieux dégagé, les caniveaux sont plus souvent nettoyés » ;

- « on sait qu'on change de département, car la qualité change » ;
- « c'est sûr qu'on ne peut pas être aussi exigeant quand on va dans le Cantal ».

Le niveau d'exigence n'est par conséquent pas le même selon les routes et les environnements. La qualité génère des habitudes et des exigences (on est souvent davantage sensible à la non qualité, qu'à la qualité).

D'autres phénomènes méritent d'être notés :

- le changement brusque dans la qualité des routes constitue un élément perçu très négativement :
 - « arriver brusquement sur une portion complètement défoncée » ;
 - « on ne sait pas pourquoi, mais tout d'un coup, ça se rétrécit » ;
- la qualité peut également être associée à la densité du réseau, à l'infrastructure dans son ensemble ;
- quelques interlocuteurs évoquent enfin la dimension esthétique de la route et de ses aménagements : esthétique des ouvrages, qualité esthétique de certains aménagements et en particulier de certains ronds-points.

1.7. L'incidence de la qualité sur les comportements de conduite

Pour tous les interlocuteurs interrogés, la qualité a des effets directs sur la façon de conduire :

- on adapte plus ou moins sa façon de conduire en fonction des routes : « des routes 1 étoile et des routes 5 étoiles et il faut adapter sa conduite » ;
- on est unanime pour déclarer qu'on module sa vitesse en fonction de la qualité de la route :
 - quand la route est de bonne qualité, on augmente sa vitesse :
 - « on a tendance à appuyer sur le champignon »
 - « c'est vrai qu'on a tendance à rouler plus vite sur une bonne route »
 - « c'est agaçant, à un moment donné, lorsque la route est meilleure, vous accélérez »
 - « j'ai du mal à rouler doucement quand la route est bonne »
 - « quand une route est de bonne qualité, je roule plus vite »
 - « j'aurais tendance à accélérer, si la route est de bonne qualité »
 - à l'inverse, quand elle est de mauvaise qualité, on ralentit
 - « lorsque la route est de mauvaise qualité, je vais plus doucement »
 - « quand la route n'est pas de bonne qualité, on est obligé de faire davantage attention »
 - « en revanche si la route est en mauvais état, je fais attention, je vais plus doucement »

Notons que cette modulation de la vitesse apparaît souvent comme davantage dépendante d'autres facteurs : l'intensité de la circulation (« s'il n'y a personne, je roule plus vite »), de contraintes personnelles (« là j'ai le temps, mais d'autres fois, je suis pressé ») :

- la qualité a pour conséquence aussi de moins respecter d'autres contraintes : mettre son clignotant pour doubler, respect des distances de sécurité.

Les usagers interrogés ont tendance à considérer que la sécurité a également un effet bénéfique : on se sent moins agressé, moins énervé, plus en sécurité ; on conduit de manière plus souple.

Ils ont également l'impression que la qualité entraîne un abaissement de la vigilance. Augmenter sa vitesse permet de tirer partie de la qualité de la route, mais également de ré-introduire une certaine tension, et de renforcer la vigilance.

1.8. La perception de la qualité du réseau routier français

La plupart des interlocuteurs interrogés a l'impression que la qualité du réseau routier s'est améliorée au cours des années passées : « *ça s'est énormément amélioré depuis 10 ans* » :

- amélioration de la qualité du revêtement (de nouveaux revêtements plus lisses, plus absorbants, plus résistants) : « *un revêtement meilleur* » ;
- nombreuses modifications du tracé des grands axes (routes nationales) : élargissement des voies, virages, aménagement des croisements, mise en place des zones de dépassement :
 - « *des virages élargis* » ;
 - « *le ré-aménagement de toutes les nationales* » ;
- amélioration de l'aménagement des abords des grands axes : accotements, parkings, ... ;
- entretien plus professionnel sur tous les grands axes (ce ne sont pas des employés municipaux polyvalents comme pour les petites routes) : « *un entretien plus régulier qu'avant* » ;
- construction de ronds-points, de rocades, de bretelles, de voies de contournement, mise en place de glissières de sécurité :
 - « *créations de rocades* » ;
 - « *la signalisation est bien mieux faite* » ;
 - « *ils coupent les platanes et mettent des rails de sécurité à la place* » ;
 - « *multiplication des ronds-points* » ;
- surtout extension du réseau autoroutier et des 2 x 2 voies : « *plus d'autoroutes et de plus en plus d'autoroutes à 3 voies* » ;
- amélioration du système d'information (signalisation et information sur l'état des routes et sur la circulation) : « *aucune comparaison avec il y a 10 ans* ».

Notons aussi qu'une minorité d'interlocuteurs interrogés ne constate pas d'amélioration : « *il y a des travaux en permanence, mais je ne vois pas d'améliorations* ». La qualité du réseau routier est perçue comme d'un niveau égal, voire supérieur à la qualité du réseau routier dans les pays étrangers (Suisse, Espagne, Grande Bretagne). L'un des points forts du réseau français réside parfois dans sa densité et par l'étendue du réseau secondaire.

Plusieurs nuances, toutefois :

- cette amélioration ne porte que sur les grands axes et surtout les axes nouveaux (le réseau autoroutier, 2 x 2 voies) : « *les routes de campagne, ils continuent à les rafistoler* » ;
- une partie des interlocuteurs interrogés déplore les limitations de vitesse de plus en plus nombreuses ;
- on a aussi parfois l'impression que les améliorations ne répondent que partiellement à l'augmentation du trafic :
 - « *on passe à 3 voies, alors qu'il en faudrait déjà 4 ou 5* » ;
 - « *on n'anticipe pas, on attend que ça sature pour commencer à aménager* ».

Des améliorations sont toutefois souhaitables :

- meilleure prise en compte des spécificités des poids lourds et des motards ;
- davantage de dispositifs permettant de revenir en arrière sur toutes les autoroutes ou les 2 x 2 voies (cf. Allemagne) ;
- encore trop de routes ou de portions trop étroites ou trop sinueuses ;
- existence de goulets d'étranglement dans certaines agglomérations (davantage de voies de contournement) :
 - « *des goulets d'étranglement dans certaines petites villes* » ;
 - « *des routes encore trop étroites et trop sinueuses* » ;
- des panneaux implantés de manière plus cohérente à des endroits plus pertinents ;
- davantage de marquage et de signalisation fluorescente ou scintillante (pour une plus grande visibilité la nuit, quand il pleut, quand il y a du brouillard) : mieux signaler notamment certains virages en donnant une idée de l'importance de la courbe, surtout la nuit :
 - « *en Espagne, ils ont des balises bleues et blanches, avec une lumière qui clignote* » ;
 - « *utiliser un marquage scintillant comme en Suisse* » ;
- éclairer les routes (comme en Belgique) ;

- mieux signaler certains types de routes : « il y a des zones où on ne sait pas trop ce que c'est » ;
- améliorer les services : aires de repos, toilettes, zones pour s'arrêter en toute sécurité (pour les routiers), plus de stations-services ouvertes la nuit ;
- amélioration des réseaux en milieu péri-urbain : éviter les rétrécissements, créer des parkings : « on a l'impression qu'il y a de moins en moins de place pour la voiture en ville ».

1.9. Les acteurs de la qualité du réseau routier

Les usagers interrogés ne savent pas précisément qui fait quoi (des acteurs financent et d'autres effectuent réellement des travaux, et ce ne sont pas forcément les mêmes). On a plus ou moins clairement l'impression d'une décentralisation accrue :

- « les nationales, c'est le conseil régional » ;
- « les plus petites, c'est les mairies » ;
- « les départementales, c'est le conseil général ».

On note également une privatisation progressive : les sociétés d'autoroutes, les grandes entreprises de travaux.

Le Ministère de l'Équipement (« L'équipement »)

On nomme également le Ministère, Ministère des Transports et on l'identifie souvent à « l'Etat ». Le Ministère est perçu comme ayant un rôle de maître d'œuvre global. On lui attribue diverses fonctions :

- le Ministère définit la politique globale, les normes, les cahiers des charges. Il a un rôle d'harmonisation ou de standardisation :
 - « l'Etat, il est chargé normalement des panneaux » ;
 - « ce sont eux qui conçoivent les routes qui donnent les directives » ;
 - « ce sont eux qui fixent les normes, les lois, la réglementation » ;
 - « l'Etat s'occupe de l'implantation des routes » ;
 - « c'est l'Etat qui s'occupe d'acheter les terrains » ;
- un rôle de décision finale pour tous les grands projets : « tout le monde donne son avis et c'est lui qui prend la décision finale » ;
- un rôle de gestion des moyens techniques, notamment quand il y a de gros problèmes (neige, inondation) : « ils répartissent les moyens, quand il y a de la neige, c'est eux qui gèrent tout » ;
- un rôle d'encadrement du travail des DDE :
 - « ce sont eux qui chapeautent tout » ;
 - « ils supervisent les DDE » ;
- un rôle de financement : « ils distribuent l'argent » ;
- on attribue parfois au Ministère des recherches, notamment sur de nouveaux revêtements routiers : « ils ont fait des essais de revêtement pour évacuer l'eau quand il pleut. Ce revêtement a tendance à se généraliser, et on est beaucoup plus à l'aise ».

Une priorité semble toutefois donnée à la sécurité, plutôt qu'au confort : les normes, les réglementations. Notons également que l'Équipement est perçu parfois comme responsable de tous les dysfonctionnements (grands embouteillages, blocages dus à la neige, déficit d'information au moment des inondations) : « ils n'ont pas salé à temps, et tout le monde s'est retrouvé bloqué ».

Quelques usagers souhaitent que la décentralisation accrue ne s'accompagne pas d'une dégradation du réseau secondaire : « il n'y a pas que les autoroutes et les grandes villes ».

Les DDE

Les DDE se caractérisent d'emblée par une plus grande proximité en raison de leur vocation « départementale » et surtout par leur présence sur les routes (« *les camionnettes oranges* »).

On leur attribue des rôles divers :

- les travaux sur les routes nationales : « je crois qu'ils s'occupent encore des nationales » ;
- la réalisation des travaux, notamment de la maintenance, de l'entretien (les travaux proprement dits sont parfois associés à des entreprises : Colas, Lefebvre), voire de plus en plus le contrôle des travaux, confiés à des entreprises privées :
 - « *ils entretiennent, ils coupent les arbres, ils fauchent, au niveau départemental* » ;
 - « *la DDE, ce sont les ouvriers qui font les travaux l'entretien, la modernisation* » ;
 - « *c'est marqué sur les panneaux, quand il y a des travaux* » ;
 - « *ce sont eux qui salent par exemple* » ;
 - « *ce sont eux qui sont responsables de la route* » ;
 - « *le marquage, et puis tailler les haies, faucher les fossés* » ;
- une délégation de la part des acteurs locaux (conseils généraux, régionaux) :
 - « *ils exécutent ce qu'ils leur demandent de faire* » ;
 - « *les conseils généraux ou régionaux, ils financent, ils font des études, ils décident, on le voit sur les panneaux* » ;
 - « *pour les routes, c'est eux, c'est le conseil général qui apporte les sous* ».

On cerne finalement mal l'évolution du rôle des DDE : « *avant ils s'occupaient de tout, maintenant on ne sait plus* ».

D'autres acteurs sont également associés à la qualité des routes :

- les conseils généraux ou régionaux ;
- les communes, les services municipaux : « eux, ils repeignent les passages piétons et remettent des rustines sur les petites routes » ;
- les communautés urbaines sont également impliquées dans les zones péri-urbaines : « *les communautés de communes doivent être très attentives au réseau routier* » ;
- les sociétés d'autoroutes (Cofiroute) : « *les concessionnaires* » ;
- les grandes entreprises chargées des travaux importants : Colas, Lefebvre (dont on voit les panneaux sur les chantiers) ;
- les « fabricants de goudrons » ;
- les « marques d'essence qui gèrent les stations-services ».

D'autres points méritent d'être notés à cet égard :

- quelques interlocuteurs ont l'impression que la conception des routes est de plus en plus décentralisée et de moins en moins homogène : « *quand on voit ce que font les municipalités pour ralentir la circulation, c'est un peu n'importe quoi, chacun fait ce qu'il veut* » ;
- on évoque parfois un manque de moyen du secteur public :
 - « *s'ils avaient plus d'argent, ça irait beaucoup plus vite* » ;
 - « *c'est pour ça qu'ils ont fait appel au privé pour les autoroutes* ».

Une majorité d'interlocuteurs se considère enfin comme peu informée à cet égard :

- « *pas bien informé, la preuve, on ne sait pas trop qui fait quoi* » ;
- « *je ne suis pas bien informée, mais je ne suis pas bien intéressée par tout ça, pour dire vrai* ».

On a parfois l'impression que le Ministère de l'Équipement communique moins que d'autres Ministères ce qui se traduit par des attentes d'information : dépliants, spot TV, des émissions à la TV

- « *informer sur les projets de travaux* » ;

- « expliquer la répartition selon les types de routes » ;
- « plus de transparence sur ce qu'ils dépensent » ;
- « ils devraient faire des campagnes d'information pour faire connaître ce qu'ils font »

2. La sécurité

2.1. Remarques préalables

Si la qualité de la route a un caractère relativement objectif, la sécurité comporte de nombreuses facettes très subjectives. La sécurité renvoie à un vécu et à une expérience de la conduite. Le fait d'avoir déjà eu un accident (ou d'avoir eu des proches victimes d'un accident) par exemple a un impact sur la perception de la sécurité.

Ce constat s'illustre de diverses façons :

- la notion de sécurité globalise l'expérience que l'on a de la route. On a souvent beaucoup de difficulté à isoler les différents éléments qui font la sécurité ou qu'on se sent en sécurité. Dans ce contexte, les usagers mettent plus ou moins l'accent sur telle ou telle composante ;
- la perception de la sécurité diffère de manière relativement importante en fonction des techniques de recueil de l'information :
 - au cours des entretiens individuels (en situation d'accompagnement ou à domicile), les usagers mettent beaucoup l'accent sur le rapport aux autres (et le fait que l'insécurité, ceux sont toujours les autres) ;
 - au cours des réunions, le discours est beaucoup plus socialisé et rationnel. Les usagers tendent à mettre l'accent sur la qualité des routes, ainsi que sur tous les phénomènes susceptibles d'avoir objectivement une incidence sur la perception de la sécurité (météo, densité du trafic, etc.) ;
 - la sécurité n'a pas de caractère objectif en soi. Elle existe au travers d'un sentiment de sécurité, très variable en fonction des circonstances et qui peut se dégrader brusquement. Certains usagers peuvent ne jamais véritablement se sentir en sécurité quand ils sont sur la route. ;
 - enfin, la sécurité renvoie à son propre comportement de conduite et il faut constater qu'aucun usager ne parvient à avoir un regard objectif à cet égard. Les mauvais conducteurs, ce sont toujours les autres.

Sur un autre plan, la sécurité est faite de contraintes, et plus particulièrement de contraintes réglementaires. Certaines sont admises dans la mesure où l'on est en mesure de se les approprier dans son propre intérêt, pour sa propre sécurité. Par contre, d'autres sont très contestées. Elles sont perçues comme arbitraires, injustifiées et même, dans certains cas, peuvent contribuer au sentiment d'insécurité. La contrainte réglementaire qui suscite le moins d'adhésion réside dans les limitations de vitesse.

2.2. Les éléments constitutifs de la sécurité

La perception très subjective de la sécurité routière, telle qu'elle est vécue individuellement résulte globalement :

- du comportement des autres conducteurs, et de la densité de la circulation ;
- de sa propre capacité à gérer les risques (choix du véhicule, habitudes et réflexes, expérience) ;

Le profil psychologique et les comportements induits semblent également avoir une grande importance quand on aborde le thème de la sécurité. Trois types de conducteurs peuvent être distingués à cet égard :

- des conducteurs rejetant les contraintes : la sécurité résulte de la qualité de leur véhicule et de leur manière de conduire ;
- des conducteurs revendiquant une adaptabilité à un ensemble d'éléments : qualité de la route, entretien du véhicule, conditions météo, réglementation routière et présence de la police ;
- des conducteurs, enfin, considérant que le danger vient exclusivement des autres, et que la sécurité ne peut résulter que « de la peur du gendarme ».

Une notion prédominante est étroitement associée à la sécurité : le risque qui peut se concrétiser de diverses façons :

- la peur, l'inquiétude, l'impression « qu'on l'a échappé belle » ;

- l'accident : vision des ambulances, des pompiers, de la police, hôpital, blessures graves, handicap ;
- la punition : PV, retrait de points sur le permis de conduire, interdiction de conduire.

L'univers des risques est multiforme. Il est perçu comme diffus, mais omniprésent. On en a simplement plus ou moins conscience en fonction des circonstances : « *il n'y a pas de risque 0* ».

La notion de risque est surtout associée à une dimension aléatoire, à une probabilité qu'on rejette dans son principe, parce que c'est ce qui fait sans doute le plus peur. Ces risques sont liés à :

- l'attitude des autres conducteurs (référence « au type qui prend l'autoroute dans le mauvais sens », « qui brûle un feu », etc.) : « *il suffit d'un type irresponsable* » ;
- son propre comportement, sa propre fatigue par exemple ;
- l'état de la route.

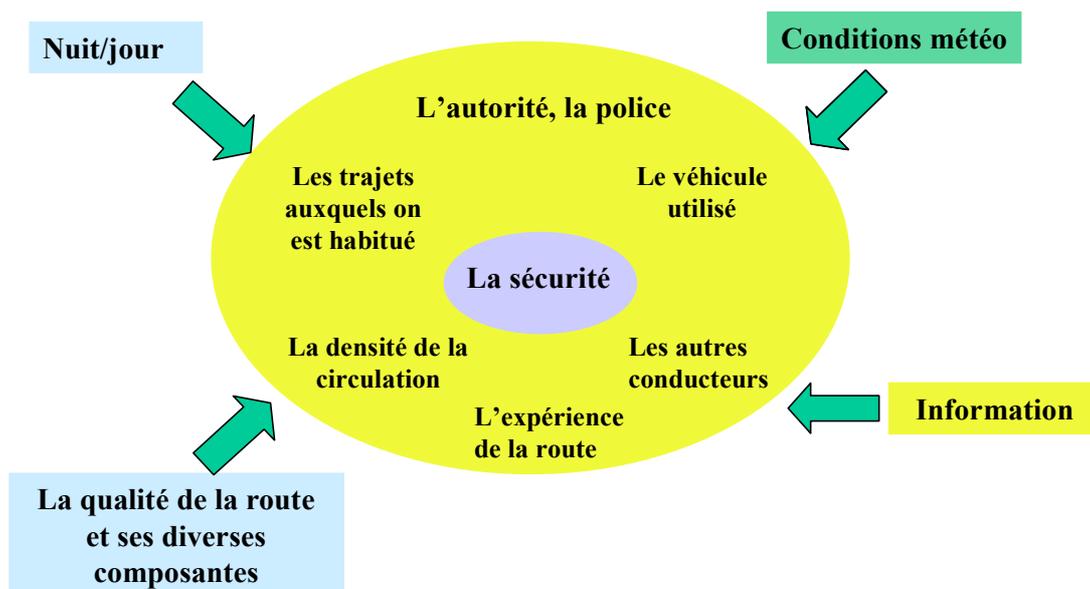
Ces risques sont acceptés ou plus ou moins niés :

- des risques dont on a conscience ;
- des risques qu'on ne perçoit pas : « finalement le piège, c'est les trajets qu'on fait tous les jours » ;
- des risques que l'on prend ou ne prend pas, en fonction des circonstances.

D'autres phénomènes ont toutefois une incidence sur la sécurité et y concourent :

- la qualité des routes telle que nous l'avons analysée dans le chapitre précédent (y compris la signalisation et l'information) : l'état des routes, l'entretien des routes ;
- les conditions environnementales : nuit/jour, météo, circulation.

Les éléments constitutifs de la sécurité



2.2.1. L'expérience de la route

Les « gros rouleurs » ont tendance à revendiquer leur expérience de la route et une maîtrise des risques :

- on met en avant le nombre de km parcourus annuellement :
 - « *je me sens en sécurité parce qu'avec 80 000 km par an, j'ai l'habitude* » ;
 - « *j'ai l'habitude de conduire* » ;
 - « *je passe les trois quarts de ma vie sur la route* » ; on revendique une compétence, des réflexes ;
- on revendique, dans certains cas, de ne jamais avoir eu un seul accident.

Le fait d'être le conducteur du véhicule peut contribuer au sentiment de sécurité.

2.2.2. La densité de la circulation

Le trafic est perçu comme source d'insécurité. Plus la circulation est dense, plus l'insécurité s'accroît. La présence des autres, leur proximité, augmentent la probabilité du risque.

A l'inverse, moins il y a de véhicules sur la route, plus on se sent en sécurité

2.2.3.– Les trajets auxquels on est habitué

La familiarité que l'utilisateur a avec certaines parties du réseau peut être vécue comme une composante de la sécurité. Il s'agit notamment des trajets qu'on fait très régulièrement (domicile/travail, trajet pour faire des courses).

- on oppose ainsi les routes connues, dont on a l'habitude et les routes qu'on fréquente plus rarement ;
- on met l'accent sur la connaissance du tracé, des éventuels problèmes (dos d'âne, virage « *un peu sec* », croisement).

Notons que quelques usagers, plus lucides, se posent la question d'une plus grande insécurité liée à l'habitude :

- « *je me demande des fois si ce n'est pas là qu'il faudrait faire le plus attention* » ;
- « *je connais plusieurs personnes qui ont eu un accident en allant travailler ou en emmenant les enfants à l'école* ».

2.2.4. Le véhicule utilisé

Le véhicule utilisé est très souvent associé à la sécurité. Les véhicules sont aujourd'hui beaucoup plus sûrs que par le passé. Certains modèles sont perçus comme plus sûrs : les grosses cylindrées, les voitures allemandes, suédoises. Plus généralement, on estime que plus la voiture est grosse et puissante, plus on est en sécurité :

- « *on se sent plus en sécurité dans une grosse voiture* » ;
- « *la puissance, ça apporte de la sécurité* » ;
- « *avant j'avais une 2CV, j'ai maintenant une SEAT, je me sens plus en sécurité* ».

Quelques usagers associent par exemple les 4 x 4 à une sécurité. Ce type de véhicule est perçu comme conférant une plus grande sécurité pour les usagers. On retrouve ce sentiment également chez les conducteurs de poids lourds qui se sentent davantage en sécurité dans leur camion que dans une voiture.

La sécurité est fréquemment associée à des dispositifs sensés apporter une protection au conducteur : freinage ABS, airbags, renforts latéraux, habitacle indéformable, systèmes électroniques.

La sécurité est également apportée par l'état du véhicule : état des pneus, des amortisseurs, des freins. Le bon entretien du véhicule a également une incidence. On valorise l'impact du contrôle technique : « *il y a quand même beaucoup moins de caisses en mauvais état qu'avant* ».

2.2.5. Les autres conducteurs

Le principal danger réside dans les autres conducteurs, et plus généralement les autres : les piétons et les animaux.

Les comportements de conduite des conducteurs sont vécus comme l'une des principales sources d'insécurité sur les routes.

On tend à opposer les bons conducteurs (soi-même bien sûr) et les autres conducteurs, irresponsables, dangereux : vitesse (trop rapide ou trop lente), alcool, conduite plein phares, non respect de la priorité, non respect des feux rouges, fatigue, utilisation du téléphone portable, inexpérience. Le rapport aux autres constitue un élément essentiel dans la perception de la sécurité (cet élément est particulièrement présent lors des entretiens en situation accompagnée). On a souvent l'impression que le danger vient des autres, de leurs comportements de conduite :

- « les conducteurs du dimanche et les bons conducteurs » ;
- « les conducteurs qui roulent plein phares et on est ébloui » ;
- « la sécurité, ce n'est pas forcément les aménagements, le macadam, la signalisation, c'est plus au niveau du conducteur de s'adapter au réseau routier que le contraire » ; « des gens qui ne savent pas conduire » ;
- « les voitures qui roulent trop lentement ».

L'impression d'insécurité vient souvent du fait qu'on a l'impression d'être confronté à des comportements agressifs, irresponsables, dangereux de la part des autres.

A l'inverse, se sentir en sécurité, c'est avoir l'impression d'un rapport non agressif avec les autres : « la conduite, que ce soit sur autoroute ou en ville, c'est une école de conciliation, du respect d'autrui ».

Notons également que l'insécurité peut être associée à la présence d'autres véhicules : les poids lourds (dont le trafic est perçu en augmentation constante), les 2 roues, les engins agricoles.

2.2.6. L'autorité

Enfin, la présence de l'autorité (d'une autorité supérieure), sous toutes ses formes, constitue une composante de la sécurité, à des titres divers :

- « les forces de la loi » ;
- « la sécurité routière » ;
- « les gendarmes » ;
- « les radars ».

La présence de l'autorité s'illustre au travers de divers modes d'actions :

- la surveillance, le contrôle : « la peur du gendarme » ;
- la répression ;
- la prévention, l'éducation des conducteurs ;
- plus simplement, l'assurance d'une présence humaine, ce qui peut être sécurisant.

L'impact de l'autorité, et notamment de la police, peut être contestée dans ces effets : « moi je dis que c'est plus un facteur d'insécurité, ça panique les gens, tout le monde ralentit ».

2.2.7. La qualité de la route

La qualité de la route peut contribuer fortement à la sécurité (la mauvaise qualité génère des risques ou amplifie des risques liés aux comportements des conducteurs).

Les usagers confirment les différents éléments, constitutifs de la qualité des routes, tels que nous les avons analysés précédemment :

- la conception des routes :
 - la séparation des voies de manière à ce que les véhicules ne se croisent pas ;
 - la largeur des voies de circulation, pour pouvoir croiser facilement les véhicules qui viennent en sens inverse ;
 - la conception de toutes les voies de raccordement et des croisements avec d'autres voies :
 - « des bretelles imprenables » ;
 - « des embranchements sur des 4 voies où l'on a aucune visibilité » ;
 - « des sorties qui nécessitent de croiser les files de véhicules qui entrent sur des 4 voies » ;
 - la qualité du revêtement :
 - « une route bien goudronnée, c'est plus sécurisant, qu'une route avec des trous et des bosses » ;
 - « pas bombée, plate, sans trous » ;
 - « une bonne adhérence pour les pneus » ;
 - l'existence de voies dédiées à certains véhicules (ex. les pistes cyclables, des passages pour les piétons) ;
 - le marquage au sol ;
- des aménagements :
 - les aménagements de croisements, les voies d'accès et de sortie ;
 - les zones d'arrêt d'urgence, les parkings ;
 - certains dispositifs : les ronds-points (avec les réticences déjà évoqués précédemment), les barrières, les rambardes au bord des ravins, les glissières de sécurité, les haies : « qui protègent des phares de ceux qui viennent en face » ;
 - l'éclairage :
 - « en ville, il y a des réverbères » ;
 - « en Belgique, ils éclairent les autoroutes » ;
 - tous les éléments réfléchissant la lumière (au sol et en hauteur dans les virages) : « pour la sécurité, c'est mieux qu'un stop ou un feu rouge » ;
- l'entretien et certaines actions préventives tel le salage ou le sablage lorsqu'il gèle.

Notons que la présence de travaux peut être perçue comme un dysfonctionnement et avoir un impact négatif sur la sécurité.

- une signalisation pertinente indiquant les virages, les croisements, etc. en sachant que trop de panneaux peuvent également nuire à la sécurité :
 - qualité du marquage au sol permettant de guider le véhicule ;
 - qualité de la signalisation directionnelle :
 - « pour éviter de freiner brutalement, parce qu'on a vu le panneau trop tard » ;
 - « c'est très important dans les périphéries des grandes villes » ;
 - « sur les rocales, il y a tellement d'embranchement que ce n'est pas toujours évident » ;
 - « que les bretelles soient annoncées suffisamment à l'avance » ;
 - information apportée par la signalisation (directionnelle, panneaux indiquant les incidents, accidents, travaux, les dispositifs lumineux clignotants) : « une signalisation faite suffisamment à l'avance et pas au dernier moment » ;
 - information relative aux dysfonctionnements :
 - « les panneaux d'information qui signalent les bouchons » ;
 - « le camion de la DDE qui prévient qu'il y a un accident » ;
 - information permettant de connaître l'état des routes et surtout de la circulation (la radio) : « ce qu'il manque, c'est une radio, comme 107.7, comme sur l'autoroute ».

La perception de l'information est souvent associée à une notion de bon dosage de l'information :

- le manque d'information est source de risques et de danger : « le pire, c'est de ne pas être informé. On arrive sur une route et c'est inondé et personne n'a prévenu » ;

- trop d'information peut aussi constituer un danger.

D'autres éléments peuvent également être notés :

- les services (garage, essence) contribuent également à renforcer le sentiment de sécurité : « finalement, c'est dès qu'on arrive à une station service pour prendre de l'essence, boire un café, qu'on se sent en sécurité » ;
- la réglementation peut être perçue comme un élément constitutif de la sécurité : limitation de vitesse, etc. ;
- la présence d'arbres est souvent perçue comme source de danger : « *les platanes n'ont plus de raison d'être* ». En conclusion, la sécurité est associée :
- au bon état des routes ;
- une bonne visibilité : aménagement satisfaisant des croisements en ville, à la campagne ;
- à la fluidité de la circulation ;
- au fait de ne pas se sentir isolé sur la route : présence de téléphone, de services, de surveillance ;
- à la présence du contrôle des autorités (police, gendarmerie) et plus généralement à une présence humaine (ex. les patrouilles sur les autoroutes).

La qualité de la route concourt au sentiment de sécurité, de manière plus ou moins importante en fonction des autres phénomènes évoqués : conditions météo, densité de la circulation, etc. Par contre, pour certains usagers, il est des circonstances où le sentiment de sécurité n'est pas associé à la qualité de la route : « *moi j'aime rouler sur les petites routes de campagne, quand il n'y a personne* ».

Pour d'autres usagers, enfin, la qualité de la route joue un rôle très marginal dans la sécurité. On constate également une plus grande sensibilité à la sécurité en vieillissant.

2.3 - Le sentiment de sécurité

Le sentiment de sécurité est étroitement associé à deux bénéfices : la visibilité et le confort de conduite.

2.3.1. La visibilité

La visibilité est à la fois composante de la sécurité et bénéfice. Ses champs sont multiples :

- visibilité pour doubler (essentielle, car associée au risque le plus générateur d'angoisse, notamment lorsqu'on se trouve sur une route à 2 voies) ;
- visibilité des véhicules venant dans l'autre sens et de ceux qui doublent ;
- visibilité des voies entrant sur la route sur laquelle on se trouve : la priorité ne constitue pas une protection (des conducteurs qui abusent de leur priorité, d'autres qui ne respectent pas la priorité) ;
- visibilité du marquage, de toutes les formes de signalisation, suffisamment à l'avance.

La visibilité permet le guidage, mais également d'anticiper ses comportements de conduite, d'éviter d'être surpris.

A l'inverse, toute limitation de la visibilité (pluie, brouillard, nuit, tracé de la route) génère un sentiment d'insécurité, voire de profondes inquiétudes. Cela peut être le cas également quand on change d'environnement : « *quand on passe d'une zone urbaine à une zone de campagne pas éclairée, on ne voit plus rien* ».

2.3.2. Le confort de conduite

Le confort de conduite s'exprime de manière relativement identique à celui exprimé dans le cadre de la qualité, avec deux composantes :

- une composante physique : ne pas être secoué, absence de fatigue, être détendu ;
- une composante psychologique : tranquillité d'esprit, absence d'inquiétude, de stress.

La dimension psychologique apparaît toutefois beaucoup plus marquée que la dimension purement physique (ce qui n'était pas le cas pour le confort généré par la qualité du réseau routier). Le confort, c'est l'absence de stress :

- « *pouvoir conduire en mettant sa tête sur l'appui-tête, sans être obligé en permanence de regarder à droite, à gauche, dans le rétro* » ;
- « *ne pas être crispé* » ;
- « *à l'aise, relax* » ;
- « *moins de fatigue* » ;
- « *je suis détendu* ».

A l'inverse, le sentiment d'insécurité semble entraîner un renforcement de la vigilance et un plus grand respect des contraintes, mais également une plus grande tension et une plus grande fatigue :

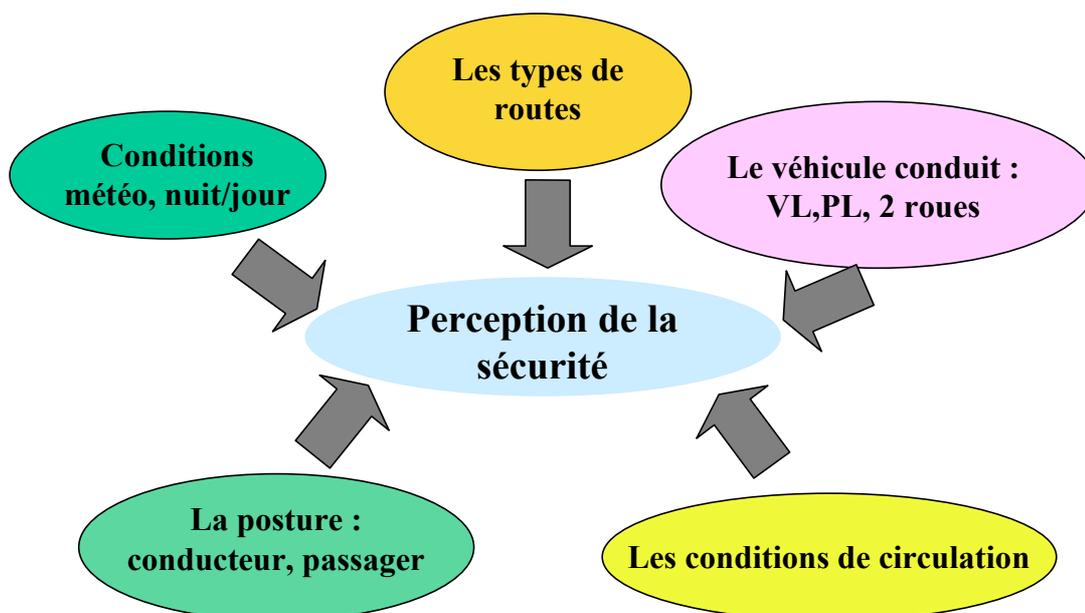
- « *je suis sans doute un peu plus tendu* » ;
- « *quand je ne me sens pas en sécurité, je suis énervée, déconcentrée, parasitée psychologiquement* » ;
- « *si on ne se sent pas en sécurité, on a forcément une attention plus en alerte, donc plus de fatigue visuelle, nerveuse, ce qui peut entraîner des accidents* ».

Le confort de conduite est associé :

- au tracé et à l'état de la route ;
- aux conditions de conduite, et notamment à la visibilité ;
- à la lisibilité de la route, à la facilité de repérage des directions, de l'endroit où l'on se trouve ;
- à certains types de routes : autoroutes, 2 x 2 voies.

2.4. Les éléments ayant une incidence sur la perception de la sécurité

Les éléments ayant une incidence sur la perception de la sécurité



2.4.1. Le type de route

On distingue plusieurs univers différents en termes de sécurité :

- l'autoroute et les 2 x 2 voies se caractérisant par :
 - « on se sent plus en sécurité sur les autoroutes » ;
 - « c'est les seules routes où je me sens vraiment en sécurité » ;
 - « la circulation est plus fluide, sauf quand il y a trop de monde, moins d'à-coups, pas de feux, pas de voitures qui débouchent » ;
 - une circulation fluide ;
 - une vitesse régulière et une maîtrise du temps de déplacement ;
 - un système de signalisation avec pré-sélection et sélection : « les aiguillages, c'est clair, il suffit de suivre les indications » ;
- les routes avec une circulation importante, à grande circulation :
 - les voies en zones urbaines et péri-urbaines qui constituent des environnements spécifiques, et où les conditions de circulation sont perçues comme se dégradant et constituant l'élément dominant :
 - « plus ça va, plus j'ai l'impression que tout est fait pour que la circulation se fasse mal » ;
 - « là on est toujours plus tendu, il y a beaucoup de monde et il faut être très vigilant » ;
 - « les zones péri-urbaines deviennent de plus en plus illisibles ».

La conduite en ville peut parfois être synonyme de sécurité dans la mesure où l'on roule à faible vitesse ou à l'inverse, être associée à l'insécurité (le piéton qui peut surgir au dernier moment).

- les petites routes, les routes de campagne, les routes de montagne :
 - « avec les chutes de pierres, les animaux » ;
 - « il y a pas un chat, on se sent relativement tranquille ».

2.4.2. Les conditions météo, la conduite de nuit :

Les conditions météo, la conduite de nuit dégradent la qualité de la route. Elles ont également un impact négatif sur la sécurité :

- « pour moi, le brouillard, c'est vraiment l'angoisse » ;
- « les obstacles qu'on voit au dernier moment » ;
- « les gens ne savent pas adapter leur conduite » ;
- « des routes glissantes dès qu'il pleut » ;
- « l'autoroute A47, le revêtement est glissant si la pluie tombe » (un PL).

La visibilité est plus faible, les routes glissantes. Il est nécessaire de rouler moins vite, d'être plus vigilant. Des dispositifs peuvent toutefois compenser ces déficits : bandes blanches, éclairage, dispositifs réfléchissant la lumière.

On met parfois l'accent sur des moments particuliers : le moment où la nuit tombe : « je me sens moins en sécurité à la tombée de la nuit ».

Notons que quelques usagers aiment conduire la nuit : « entre beaucoup de circulation et rouler la nuit, paradoxalement, je préfère la nuit parce qu'il n'y a personne ».

2.4.3. Le type de véhicule utilisé

Des points particuliers sont notés par des publics particuliers. Chaque type d'usagers met l'accent sur des conducteurs perçus comme plus particulièrement générateurs de danger. Se pose ainsi le problème de la cohabitation entre les différents types de véhicules

- les 2 roues pour les automobilistes et les conducteurs de PL/VU :
 - « les 2 roues qui se faufilent entre les voitures » ;
 - « les scooters qui se croient tout permis » ;
 - « toutes ces motos qui se faufilent, qu'on ne voit pas venir » ;
- à l'inverse, les automobilistes pour les 2 roues.

On se sent plus en sécurité dans une grosse voiture, dans un 4 x 4 par exemple : « en 4 x 4, on a tout de suite un sentiment de sécurité ».

- les poids lourds, pour les automobilistes et les 2 roues :
 - « quand il pleut, on ne voit plus rien, ils soulèvent des nuages d'eau, on ne voit plus rien » ;
 - « il est souvent difficile de les doubler » ;
 - « le gros danger, c'est les camions ».

Les piétons sont également perçus comme une source de danger pour tous les conducteurs, notamment dans les agglomérations : « particulièrement indisciplinés, traversent n'importe où et n'importe comment ».

LES POIDS LOURDS :

Les conducteurs de poids lourds se sentent plus en sécurité dans leur camion que quand ils conduisent une voiture. Les conducteurs de PL sont particulièrement sensibles à certains aspects de la qualité de la route ou des

aménagements (des virages, des croisements, des ronds-points mal conçus et qui sont dangereux, certaines routes en pente, des obstacles en hauteur, les revêtements en mauvais état) : « *on est plus en hauteur, on a une meilleure visibilité* ».

On voit confirmer aussi une forte sensibilité aux équipements et services qui leur sont spécifiquement destinés : aires de repos gardées, parkings facilement accessibles, etc.

Les conducteurs de poids lourds expriment une sensibilité particulière à l'égard des conditions météo et de l'information : vent, neige, verglas (les barrières de dégel).

LES 2 ROUES

Les 2 roues sont sans doute les usagers qui associent le plus étroitement sécurité et qualité de la route : « *il n'y a qu'en ville ou dans les banlieues que le danger vient en premier de la circulation* » :

- importance de la qualité du revêtement, absence de rainurage, de trous : « *cet été, il y avait des routes où le goudron collait aux pneus et ils ont mis des gravillons très épais, vite chassés par les voitures* » ;
- importance de l'entretien des routes de façon générale :
 - « *les flaques d'huile ou de gasoil* » ;
 - « *il y a très souvent de l'huile, du gasoil dans les virages, dans les ronds-points* » ;
 - « *moi, j'ai un copain qui a glissé sur un bout de carton* » ; rejet des ralentisseurs (des bacs, plots, bordure en béton, plaques d'égout), et de tout ce qui dépasse du revêtement, notamment en ville :
 - « *en ville, il faut se méfier* » ;
 - « *il y a énormément de choses qui peuvent faire perdre l'équilibre à une moto* » ;
- rejet des glissières de sécurité (qui constituent un danger mortel) ;
- attente forte de marquage au sol anti-dérapant : réticences à l'égard du marquage actuel sous forme de bandes blanches (notamment pour les passages piétons) qui deviennent très glissantes quand il pleut : « *pas de peinture glissante* »
- forte sensibilité aux conditions météorologiques, enfin :
 - « *s'il pleut de trop, on ne peut plus rouler* » ;
 - « *le vent, c'est très pénible* ».

Les conducteurs de 2 roues se sentent fragiles, et l'un des principaux dangers réside dans le comportement des automobilistes : « *tournent sans mettre leur clignotant* ».

2.4.4. La posture

La posture (conducteur/passager) a une incidence sur la perception de la sécurité. La perception de la sécurité dépend de la présence ou non de passagers. On revendique une vigilance accrue lorsqu'on conduit avec sa famille, avec ses enfants à bord : « *on n'a pas le même comportement si on est avec des enfants* ».

Le vécu de la sécurité diffère de manière importante quand on est conducteur et quand on est passager. Le sentiment de sécurité pour le passager varie en fonction du conducteur :

- « *soit j'ai confiance dans le conducteur et je ne fais pas attention, soit je ne fais pas confiance, et je commence à me mettre à sa place et je regarde la route de la même façon que si je conduisais* » ;
- « *quand on ne conduit pas, on a toujours plus peur, parce qu'on ne maîtrise pas le véhicule, on est spectateur* » ;
- « *quand on est passager, on est observateur* » ;
- « *c'est une question de confiance* ».

On est parfois beaucoup plus inquiet que le conducteur (certains interlocuteurs évitent d'être en situation de passager). Notons que quelques conducteurs interrogés rejettent l'hypothèse d'être passager :

- « je ne suis JAMAIS passager » ;
- « je ne suis pas idiot, je n'ai pas envie de me faire tuer » ;
- « je ne fais confiance à personne ».

La notion de sécurité est souvent associée aux risques que l'on prend en certaines circonstances :

- parce qu'on est seul ;
- parce qu'on est pressé, qu'on est stressé, qu'on est en retard ;
- parce qu'on est fatigué.

2.4.5. Les conditions de circulation

Les conditions de circulation conditionnent enfin la perception de la sécurité. Plus la circulation est dense et plus le sentiment de sécurité décroît :

- « il n'y a pas de sécurité aux heures de pointe » ;
- « je me sens en sécurité, parce qu'il n'y a pas trop de monde ».

La densité de la circulation est plus particulièrement associée :

- à des moments : heures de pointe, grands départs ;
- à des zones : zones urbaines et péri-urbaines.

2.5. L'incidence de la sécurité sur les comportements de conduite

Le sentiment de sécurité a par ailleurs une incidence sur la conduite. Le sentiment de sécurité est générateur de confort :

- « on se sent plus relâché, en confiance » ;
- « décontracté, relax ».

Le confort de conduite peut être toutefois générateur de somnolence : « monotone, on perd sa vigilance ».

A l'inverse, le sentiment d'insécurité semble entraîner un renforcement de la vigilance et un plus grand respect des contraintes, mais également d'une plus grande tension et d'une plus grande fatigue :

- « on roule moins vite, plus d'inquiétude, plus de stress » ;
- « on est plus rigide, plus nerveux, susceptible d'être moins civilisé ».

Le sentiment de sécurité est également générateur d'une conduite qui s'affranchit souvent de certaines contraintes :

- c'est notamment le cas pour la vitesse :
 - « quand on se sent en sécurité, on roule plus vite » ;
 - « quand je ne me sens pas à l'aise, je ralentis » ;
 - « quand il pleut, je ralentis » ;
 - « quand on se sent en sécurité, on roule plus vite » ;
- c'est le cas également pour les distances de sécurité : « finalement plus il y a de monde, plus on est crispé et moins on respecte des distances de sécurité ».

2.6. La perception de la sécurité du réseau routier français

On est généralement unanime pour constater un certain nombre d'améliorations ayant une incidence sur la sécurité :

- le développement du réseau autoroutier et des 2 x 2 voies (qui constitue sans doute l'amélioration la plus marquante et la plus importante) ;
- l'amélioration de la qualité des grandes routes : « l'état des routes s'est amélioré, largeur, revêtement, ... » ;
- l'amélioration des informations : signalisation et autres formes d'information :
 - « la signalisation, plus présente, plus répétée » ;
 - « les panneaux d'affichage, les panneaux d'information, les panneaux d'avertissement » ;
- l'implantation des radars automatiques et le renforcement de la présence de la police sur les routes (un phénomène récent, mais qui a fortement marqué les usagers de la route) ;
- les campagnes d'information : « on dirait qu'ils incitent les gens à s'arrêter plus souvent ».

Ces améliorations sont souvent perçues comme ayant plus d'incidence sur le confort des usagers que véritablement sur la sécurité : « ça a bougé, mais pas au niveau de la sécurité » ;

- le trafic augmente en permanence ;
- les voies péri-urbaines sont celles où l'on perçoit le plus souvent une dégradation de la sécurité ;
- seul le développement du réseau autoroutier conjugue amélioration de la qualité, du confort et sécurité : « et ça devient de plus en plus cher ».

La qualité du réseau et son entretien se sont améliorés (signalisation, information, aménagements, etc.), mais sont perçus comme ne contribuant que partiellement à la sécurité. On a conscience d'une diminution des accidents et surtout du nombre de morts sur la route, mais on attribue ce phénomène à la présence de la police, aux radars mais on ne l'associe pas directement à l'amélioration de la sécurité : « ce qui est plus sensible, c'est que les gens roulent moins vite depuis 6 mois ».

Le renforcement de la sécurité est fréquemment associé à la nécessité d'améliorations à apporter dans la formation des conducteurs et dans leur éducation : « c'est sûrement là qu'il y a le plus d'efforts à faire ».

On tend à considérer que la sécurité est plutôt bonne sur le réseau routier français par rapport aux pays européens voisins (avec diverses nuances en fonction de leur expérience des différents réseaux).

Quelques interlocuteurs ont l'impression d'une plus grande sécurité en Grande Bretagne, en Belgique, en Allemagne, dans les pays scandinaves et d'une plus faible sécurité dans les pays méditerranéens (Italie, Espagne). On a alors le sentiment d'une différence de mentalité en fonction des pays :

- « en Allemagne, il y a une auto-discipline » ;
- « le français est moins discipliné, c'est pour ça qu'on se sent moins en sécurité » ;
- « les gens sont moins agressifs, les routes sont de bonne qualité, la signalisation aussi ».

On a parfois l'impression qu'il sera difficile de préserver un niveau de sécurité satisfaisant sur les routes compte-tenu du développement du trafic.

- « on le voit avec le tunnel sous le Mont Blanc, on a à nouveau autorisé les camions à passer » ;
- « Il faudrait interdire les camions, il y en a de plus en plus » ;
- « plus on élargit les routes, plus on fait de rocade et plus il y a de voitures ».

2.7. Les acteurs de la sécurité du réseau routier

De nombreux usagers confirment la décentralisation constatée dans le cadre de l'étude qualité. Cette décentralisation porte même parfois sur la signalisation :

- « j'ai l'impression que chaque maire a sa politique, pour mettre des ronds-points, 1 ou 15 panneaux » ;
- « d'une commune à une autre, il y a beaucoup de fantaisie » ;
- « on se demande s'il y a vraiment des normes ».

Les acteurs impliqués dans la sécurité semblent relativement nombreux (même pour les urgences, on constate qu'il y a plusieurs numéros d'appel).

Des acteurs dominants :

- le Ministère de l'Intérieur : la police, les gendarmes :
 - « les radars, les jumelles, la police, la répression » ;
 - « ils comptent les morts et font des statistiques » ;
 - « c'est le Ministère de l'Intérieur qui a décidé de mettre les radars » ;
- l'État pour la réglementation, pour les limitations de vitesse : « le rôle de l'État, c'est aussi qu'il n'y ait pas trop d'accidents, et puis, c'est toute la réglementation » ;
- le Ministère de l'Équipement :
 - « c'est le cran au-dessus des DDE » ;
 - « supervise les DDE » ;
 - quelques interlocuteurs attribuent la Sécurité Routière au Ministère de l'Équipement ;
 - le Ministère de l'Équipement supervise le salage l'hiver quand il gèle ou qu'il y a du verglas ;
 - il intervient dans la conception des routes au niveau national : « ils s'occupent des grandes connexions nationales » ;
 - il définit des priorités en fonction de son budget ;
- les DDE, dont on constate la présence sur le terrain :
 - « c'est l'État, des fonctionnaires, responsables de l'entretien » ;
 - « ils interviennent très vite » ;
 - « ce sont eux qui gèrent et conçoivent les aménagements, et toutes les transformations de la route » ;
 - « c'est elle qui construit le réseau » ;
- les municipalités, les conseils généraux, régionaux en fonction des types de routes (un rôle financier, un rôle d'information, un rôle également dans l'organisation des secours) :
 - « ça doit être eux qui s'occupent de l'information » ;
 - « l'organisation des secours, c'est local, entre les villes et les régions » ;
- les sociétés d'autoroutes (ex. COFIROUTE, AREA, SAPRR) ;
- les entreprises de travaux publics, des sous-traitants (notamment dans le réseau autoroutier) :
 - « un service de qualité, un entretien nec plus ultra, mais on le paye cher » ;
 - « ils construisent et gèrent les autoroutes, avec l'autorisation des DDE » ;
- les pompiers, les services de secours, les SAMU, les préfets, quand il y a des accidents.

On se considère généralement mal informé à cet égard : « on les connaît, mais on ne sait pas les placer au bon endroit » ;

- certains interlocuteurs sont peu motivés à en savoir plus : « l'essentiel, c'est que tout soit bien fait et que ça marche » ;
- d'autres aimeraient être mieux informés (les financements, qui est responsable de quoi) :
 - « ils entretiennent l'ignorance, parce qu'ils ne veulent pas qu'on leur mette la pression » ;
 - « ça pourrait être intéressant de savoir exactement qui fait quoi, quelles collectivités, quels organismes. Il y a un déficit total d'information là-dessus ».

Quelques attentes :

- information TV, presse, radio, site *internet* ;
- un dialogue avec certains usagers (motards, PL).

3. Les types de routes

3.1. Remarques préalables

La perception des types de routes est dominée par deux éléments différenciateurs dominants :

- l'existence ou non d'une séparation entre les voies dans un sens et celles dans l'autre, ce qui structure la perception du réseau routier en deux ensemble distincts :
 - un premier ensemble regroupant les autoroutes, les « 4 voies » (2 x 2 voies) interurbaines et en zones péri-urbaines (les rocade, voies express) :
 - « *tout le monde roule dans le même sens* » ;
 - « *on ne croise pas ceux qui viennent dans l'autre sens* » ;
 - toutes les autres routes caractérisées par une circulation dans les deux sens ;
- un deuxième élément différenciateur réside dans la zone d'implantation :
 - les zones urbaines ou péri-urbaines où les différentes voies ont un statut relativement incertain ;
 - les autres zones (hors zones urbaines et péri-urbaines) où l'on trouve des routes à statut clairement identifié : les autoroutes, certaines « 4 voies », les grandes nationales sont des voies interurbaines et qui relient toutes les grandes villes, les petites routes départementales qui sont souvent synonymes de routes de campagne, de routes de montagne.

Ces critères de différenciation ont un caractère objectif pour l'ensemble des usagers interrogés. Une incertitude demeure toutefois quant au statut réel de nombreuses routes, y compris hors zones urbaines et péri-urbaines.

L'appartenance de telle ou telle route à un type n'est pas toujours très claire :

- on identifie par exemple les routes nationales au fait qu'elles relient deux agglomérations importantes, et à la présence de bornes avec couleur rouge. Il est des cas où la route dont on parle n'est pas une route nationale, mais une route départementale (ou l'inverse). Cette confusion n'a pas de conséquence à proprement parler, mais elle dénote le difficile repérage de la catégorie à laquelle appartient une voie ;
- on constate également des confusions dans l'univers des 2 x 2 voies entre autoroutes (et notamment autoroutes non payantes) et 2 x 2 voies. Les conséquences sont plus immédiates, puisque cette confusion a une incidence en termes de limitations de vitesse.

D'autres phénomènes méritent également d'être notés :

- en arrivant à proximité des grandes agglomérations, les grandes liaisons interurbaines (autoroutes, nationales) perdent leur statut pour devenir des routes dotées de statuts différents :
 - les nationales peuvent devenir des routes à 2 x 2 voies. Elles deviennent alors des 2 x 2 voies, perdant ainsi leur statut de nationale dans la perception des usagers : « *l'ancienne nationale* » ; en montagne, même les nationales peuvent devenir de petites routes en raison des contraintes géographiques (comme des routes départementales).

3.2. Des types de route différenciés

	Routes avec séparation des voies	Routes sans séparation des voies
Zone urbaine et péri-urbaine	Autoroutes urbaines 2 x 2 voies Rocades, périphériques, voies express	Boulevard/avenue Rues, ruelles, impasses Bretelles
Hors zone urbaine et péri-urbaine	Autoroutes urbaines 2 x 2 voies Voies rapides	Routes nationales Routes départementales, communales Chemins (vicinaux, forestiers, agricoles, de hallage)

Plusieurs éléments différencient les types de route :

- leur conception (en cela la différenciation entre les deux générations de routes que nous avons constatées dans le chapitre relatif à la qualité se voit confirmée)
- leur qualité (tracé, revêtement, aménagements, les accès, les sorties, marquage au sol, signalisation en hauteur)
- une réglementation en termes de limitation de vitesse :
 - 30, 50, 60 sur les voies en agglomération
 - 90 sur les petites routes et les routes nationales (et parfois moins en montagne)
 - 110 sur les 2 x 2 voies
 - 130 sur les autoroutes
- leur intégration dans un environnement : urbain/péri-urbain ou non, montagne, campagne, espace clos ou non clos, traversée ou évitement des agglomérations

Certains éléments environnementaux conditionnent également la perception des types de routes en dégradant des éléments qui les caractérisent.

Ex. : en montagne, des autoroutes où la vitesse est limitée à 110 ou à 90, des routes nationales qui sont du niveau des routes départementales ailleurs.

Ex. : en raison des activités spécifiques de la zone

Campagne = agriculture = véhicules lents, présence d'animaux.

- les équipements, les aménagement, les services
- un système d'information plus ou moins développé et structuré
- les autres véhicules autorisés sur la route (ou ceux qui en sont exclus)
- la surveillance de la route : la police, les gendarmes, la DDE (les camions de salage), les entreprises qui font des travaux, les patrouilleurs des sociétés d'autoroutes.

3.3 - Les caractéristiques de chaque type

3.3.1. Les routes dotées d'une séparation des voies

Ce type de routes présente la plus grande qualité en termes de conception, d'aménagement, d'équipements et de services

- un niveau de sécurité absent de tous les autres types de routes en raison de la séparation des voies
- un grand confort de conduite, moins de stress : « *tout le monde roule dans le même sens* ».

Ce type de routes permet :

- le dépassement sans souci : « on ne risque pas de voir arriver quelqu'un en face » ;
- la vitesse de manière régulière, même si elle est limitée ;
- la possibilité de prévoir la durée du déplacement de manière assez précise : « *on sait à peu près combien de temps on va mettre* » ;
- la possibilité de rouler de manière identique de jour comme de nuit ;
- la possibilité de rouler quelles que soient les conditions météorologiques ;

Tous les types de voies appartenant à cette catégorie présentent des caractéristiques communes : un marquage au sol de bonne qualité : les bandes blanches, avec des éléments qui réfléchissent la lumière ;

- une bonne visibilité de la route la nuit, et même lorsque les conditions météo ne sont pas bonnes (brouillard, pluie) ;
- la zone d'arrêt d'urgence, le téléphone pour appeler des secours ;
- des parkings, des stations-service ouvertes la nuit ;
- interdiction des véhicules lents : les véhicules agricoles, les vélos, les poids lourds le week-end et les jours de grand départ ;
- le fait de ne pas traverser les agglomérations (ou de les traverser en site propre), de les contourner ;
- la présence de panneaux diffusant des messages : l'heure, la température, les accidents, les bouchons.

LES AUTOROUTES

Les autoroutes constituent le type de route le plus positif, en dépit de son coût pour l'utilisateur : « si j'avais le choix, je ne prendrais que les autoroutes ». Les autoroutes se caractérisent, pour tous les usagers, de la façon suivante :

- limitation de vitesse à 130 km/h (110 quand il pleut) ;
- 2 x 2 voies et même de plus en plus 2 x 3 voies ;
- ligne droite, virages peu accentués, déclivité faible, absence de croisement, surface relativement plate ;
- un revêtement de qualité permettant l'écoulement de l'eau de pluie ;
- un marquage au sol de bonne qualité : les bandes blanches, avec des éléments qui réfléchissent la lumière ;
- la bande d'arrêt d'urgence, le téléphone pour appeler des secours ;
- des parkings, des stations-services ;
- l'interdiction des véhicules lents
- la présence de panneaux à messages variables ;
- des aménagements : voie d'arrêt d'urgence, des voies d'entrée ou de sortie longues (permettant l'accélération ou le ralentissement), le terre-plein central large, souvent planté d'arbustes, les rails de sécurité, les échangeurs éclairés la nuit ;
- des services accessibles en permanence : dépannage, information radio, panneaux à messages variables, téléphones d'urgence oranges, aires de repos, stations-services (carburant, réparation, vente de pneumatiques, restauration, journaux, boissons, produits régionaux) ;

- un entretien de grande qualité : ramassage de tout ce qui peut tomber sur les voies, salage en cas de verglas et de neige ;
- une signalisation spécifique : les panneaux sur fond bleu, le fléchage sur le sol, les bandes blanches, panneaux lumineux clignotants (travaux, accidents), les flashes quand il y a du brouillard, les panneaux indiquant les curiosités ou centres d'intérêt locaux ;
- une surveillance : police, gendarmerie, patrouilleurs.

Le seul véritable point faible des autoroutes réside dans le péage perçu comme élevé par de nombreux usagers (à l'exception des quelques autoroutes gratuites, comme il en existe en Bretagne).

L'autoroute permet une vitesse régulière (dans un cadre réglementaire souvent perçu comme trop contraignant). Elle permet de prévoir la durée du trajet (on raisonne en temps et non en kilométrage). Elle permet de rouler de manière identique de jour comme de nuit, et par tous les temps. C'est sans doute le seul type de routes où les informations sont structurées en système permanent et continu. C'est un espace surveillé (trop pour certains usagers) : police, gendarmerie, patrouilleurs, radars. C'est également un monde un peu clos d'où il est difficile de sortir en cas de problème.

LES 2 X 2 VOIES HORS ZONES URBAINES ET PERI-URBAINES

Les caractéristiques sont proches de celles des autoroutes, mais avec un niveau de qualité moindre. On les compare en tout état de cause avec les autoroutes : c'est un type de route moins homogène et certaines de ses caractéristiques peuvent être variables :

- limitation de vitesse à 110 km/h ;
- existence irrégulière de bandes d'arrêt d'urgence ;
- des voies plus étroites parfois que sur les autoroutes ;
- une surface de roulement moins plane, moins droite que l'autoroute, des virages plus accentués ;
- un terre-plein central plus étroit ou une double rangée de rails ;
- existence de croisements coupant la séparation entre les chaussées dans certains cas (et davantage d'entrées et de sorties). Ces croisements tendent à être transformés en ronds-points, notamment à l'approche des agglomérations ;
- les voies d'accès sont souvent plus contraignantes que sur l'autoroute, ne permettant pas de prendre de la vitesse ;
- une signalisation similaire à celle de l'autoroute, mais moins systématique : bandes blanches, existence de panneaux lumineux ;
- une signalisation directionnelle parfois moins claire que sur autoroute ;
- une route moins bien entretenue et moins bien surveillée que l'autoroute ;
- des services moins nombreux : des stations-services, mais pas d'aires de repos comme sur les autoroutes, présence éventuelle de téléphone d'urgence, mais de manière non systématique.

Comme l'autoroute, la 2 x 2 voies permet de doubler en toute sécurité, sans stress, d'avoir une vitesse régulière autorisant l'anticipation de la durée du trajet. La 2 x 2 voies permet également de rouler de manière identique de jour comme de nuit, et par tous les temps.

Elle offre un haut niveau de qualité et de sécurité, et surtout elle est gratuite.

LES 2 X 2 VOIES EN ZONES URBAINES ET PERI-URBAINES

Ce type de routes est beaucoup plus hétérogène dans ses caractéristiques :

- des limitations de vitesse diverses : 110, 90, 80 ;
- des conceptions diverses : de 1 à 6 voies, de multiples entrées et sorties, les voies permettant de sélectionner la direction à prendre ;
- des aménagements spécifiques : des échangeurs, des voies éclairées la nuit, séparation des voies qui peuvent devenir des routes nouvelles, des murs anti-bruit ;

- une absence fréquente de bande d'arrêt d'urgence, d'endroits pour s'arrêter si on a un problème ;
- peu de service : peu de stations-services, pas de téléphone ;
- une signalisation directionnelle trop abondante, rendant parfois l'orientation difficile ;
- des panneaux à message variable : les bouchons, le temps nécessaire pour atteindre certaines destinations.

Ce type de route est gratuit et surtout est devenu incontournable pour absorber le trafic à l'approche des agglomérations (et encore n'y parviennent-elles que partiellement). Y conduire nécessite une grande vigilance.

Leur statut et la réglementation sont incertains, confus, notamment en ce qui concerne les limitations de vitesse. Ces routes sont extrêmement sensibles aux perturbations : accidents, perturbations météorologiques, en raison de l'intensité de la circulation.

3.3.2. Les autres types de routes

LES ROUTES NATIONALES

Les routes nationales (ou du moins considérées comme telles par les usagers) se caractérisent par 3 éléments dominants :

- une fonction de liaison inter-urbaine ;
- des limitations de vitesse à 90 km/h, voire 110, sauf dans les agglomérations ;
- l'existence de 3 voies et surtout l'alternance 2 voies/3 voies, avec des zones spécifiques pour permettre de doubler des véhicules lents en toute sécurité. Cette géométrie particulière est perçue comme l'une des caractéristiques fondamentales de la route nationale.

D'autres éléments caractérisent par ailleurs les routes nationales (ou à grande circulation) :

- la priorité par rapport aux autres voies ;
- une conception adaptée à la configuration du terrain : des montées, des descentes, des virages plus ou moins accentués avec des corrections (amélioration des virages, des croisements) ;
- des aménagements nombreux : feux, ronds-points, voies de dégagement avec zone de séparation en béton, bornes lumineuses, zones de parking, accotements où l'on peut s'arrêter, contournement de plus en plus fréquent des agglomérations, glissières de sécurité ;
- les stations-services relativement fréquentes (à proximité des agglomérations la plupart du temps), mais souvent fermées la nuit.

Les routes nationales (ou à grande circulation) constituent un univers en évolution constante (en raison des améliorations permanentes qui sont apportées à ce réseau). Elles sont gratuites. Elles permettent de profiter du paysage et des régions traversées et autorisent un certain plaisir de conduire (moins monotone que sur autoroute) :

- « *un peu d'adrénaline* » ;
- « *un bon compromis* ».

Les contrôles sont moins nombreux et la présence des autorités moins marquée que sur le réseau autoroutier, ce qui donne une certaine liberté en matière de vitesse (possibilité de dépasser le 90, notamment les motos).

Il est plus difficile de prévoir le temps de trajet. Il est parfois difficile de dépasser en raison du marquage au sol et de la présence nombreuse de véhicules plus lents : les camions, les tracteurs. Notons également un danger spécifique : les platanes ou les arbres de façon générale.

LES ROUTES DEPARTEMENTALES

En dépit des confusions avec les routes nationales précédemment évoquées, les routes départementales sont a priori plus petites. Elles n'ont pas pour vocation d'assurer des liaisons inter-urbaines entre grandes agglomérations, mais plutôt de constituer une sorte de réseau capillaire permettant d'accéder aux petites villes et villages. Elles se caractérisent de la façon suivante :

- deux voies, souvent relativement étroites ;
- ce sont des routes non prioritaires : « On ne sait plus qui a la priorité » ;
- la vitesse est limitée à 90 ;
- une faible densité de la circulation avec une vitesse relativement réduite (souvent inférieure à la limitation en raison des contraintes de circulation) ;
- un tracé sinueux épousant le terrain ;
- un niveau d'aménagement inférieur à ce qu'on trouve sur les nationales : accotements non praticables, absence d'endroits pour s'arrêter, problèmes de visibilité aux croisements, dans les virages (végétation, cultures, etc.), traversée des villages et des petites villes ;
- des difficultés pour doubler ;
- une signalisation perçue comme insuffisante : absence de bandes blanches, surtout latéralement, difficultés pour se repérer avec la signalisation directionnelle ;
- présence possible de multiples sources de danger potentiel ou de gêne : les tracteurs et engins agricoles, la boue, la terre laissée par ces engins sur la route, les animaux, les arbres, les fossés ;
- peu de services ; un entretien inégal, et très insatisfaisant : « *toujours défoncées* ».

Ces routes sont gratuites et elles ne sont pas surveillées par les autorités. On y maîtrise mal les temps de déplacement, mais elles permettent de :

- musarder : « le côté bucolique » ; éviter des embouteillages lors des grands départs (mais l'orientation n'est pas facile).

LES AUTRES ROUTES

On distingue :

- les routes goudronnées : rues, ruelles, petites voies d'accès à certaines zones d'habitation en milieu péri-urbain ou en milieu rural : « *avec de l'herbe qui pousse au milieu* » ;
- les voies qui ne sont pas goudronnées (les divers chemins) : « *pour faire du tout terrain* ».

On distingue parfois également les voies en sens unique et celles qui sont à deux sens.

Toutes ces routes ou voies se caractérisent de la façon suivante :

- vitesse basse ;
- étroitesse des voies : « on ne peut même pas se croiser » ; peu d'autres véhicules, sauf des engins agricoles, des vélos, des mobylettes, voire des animaux (domestiques ou sauvages) ;
- mauvais état et entretien souvent déficient ;
- absence quasi générale de signalisation et de service.

Ces voies peuvent s'avérer dangereuses et nécessitent une conduite vigilante et prudente. On les évite en général, sauf cas de force majeure ou parce qu'on est obligé de les utiliser parce qu'on habite à la campagne. On peut les fréquenter également par plaisir, pour flâner.

3.4. L'impact sur le vécu de la conduite

Les types de routes, telles qu'on les perçoit, ont un impact en termes de conduite :

- les différents types de route sont associés à des choix en termes d'itinéraires :

- une partie des interlocuteurs interrogés privilégie les autoroutes et les 2 x 2 voies, chaque fois que cela est possible ;
- certains interlocuteurs préfèrent les routes nationales, voire les routes plus petites (les motards, les automobilistes lors des grands départs en vacances) ;
- une partie n'a toutefois pas le choix pour ses déplacements quotidiens ;
- le choix des types de routes utilisés peut être, par ailleurs, conditionné par divers facteurs :
 - des contraintes portant sur les durées de déplacements, ce qui est le cas chez les professionnels de la route ;
 - des contraintes économiques entraînant le rejet du réseau autoroutier dans certains cas (quelques routiers évitent l'autoroute chaque fois que cela est possible) ;
 - les conditions météo : le réseau autoroutier est privilégié dans la mesure où il garantit la meilleure sécurité par mauvais temps ;
 - la densité du trafic : on suivra alors les consignes de Bison Futé (les itinéraires bis) ;
 - la présence de la police et des radars plus forte sur autoroute et sur les nationales.

Le temps de déplacement varie selon les différents types de routes. Le réseau autoroutier permet de faire un trajet dans un temps prévisible. On raisonne alors en temps et non en kilométrage. Les autres routes ne permettent pas de le faire. On distingue alors :

- les déplacements à fortes contraintes de temps (déplacements professionnels principalement, mais pas uniquement) ;
- les déplacements plaisir où l'on peut arbitrer ses choix en faveur d'un trajet plus convivial (flâner, s'arrêter dans des villes et des villages, « musarder »).

Chaque type de routes est généralement associé à une façon de conduire. Trois types de conduite peuvent être distingués :

- une conduite stabilisée, régulière, relativement dé-stressée avec le risque d'une baisse de vigilance (autoroute et 2 x 2 voies inter-urbaines).

Le confort et la sécurité offertes par l'autoroute a pour conséquence une conduite monotone, un peu passive :

- « *on se sent plus en sécurité sur les autoroutes* » ;
- « *la sécurité, c'est d'avoir une voie pour soi* » ; -une conduite plus active, plus dynamique, nécessitant une adaptation constante à l'hétérogénéité du parcours et aux aléas, dus à l'absence d'information (routes à voies séparées en milieu péri-urbain, mais également des routes nationales).

Sur les routes nationales, le guidage est facilité par le marquage au sol.

Avec des préoccupations dominantes : doubler les véhicules plus lents, ne pas se tromper de route. On peut prendre également certaines libertés avec la réglementation : « *on est obligé de suivre les camions, on ne peut pas doubler* » :

- une conduite plus aléatoire nécessitant une adaptation permanente à des réalités dans un univers peu balisé et sans repère (petites routes départementales). Sur de telles routes, la vitesse réduite permet, par ailleurs, de profiter du paysage. Sur les petites routes par exemple, il faut rester sur sa voie, sans déborder au milieu, ni mordre sur le bas-côté. Plus les routes sont petites et plus il est nécessaire d'être vigilant (route en mauvais état, présence de 2 roues, de tracteurs) :
 - « *plus on est sur les petites routes et plus ça prend du temps* » ;
 - « *ce n'est pas agréable de rouler sur les petites routes de campagne* » ;
 - « *pour moi, c'est plus dangereux de rouler sur une petite route que sur une nationale ou une autoroute* » ;
 - « *sur les routes de campagne, il y a juste à faire attention aux trous, aux bosses, aux accotements, et au chien qui va traverser* » ;
 - « *il faut juste surveiller qu'il n'y ait pas un gars qui débouche en vélo* ».

Chaque type de routes est, par conséquent, associé à des bénéfices spécifiques :

- un confort lié à la qualité de la route (le plus grand confort étant relatif à l'autoroute) ;
- un sentiment de sécurité, plus présent sur le réseau autoroutier que sur tous les autres types de routes ;

- un plaisir de conduire, extrêmement variable selon les individus et les circonstances :
 - plaisir de conduire sur autoroute en raison de son confort et de sa sécurité ;
 - plaisir de conduire sur les nationales (une conduite plus sportive, plus dynamique) ;
 - plaisir de flâner sur les petites routes, de profiter de la campagne, de prendre son temps.

3.5. Des interrogations ou des incertitudes

La typologie des routes peut susciter des interrogations ou des incertitudes quant au type de route sur lequel on se trouve avec une importance variable. Ces incertitudes portent essentiellement :

- sur la vitesse (ce qui est renforcé par la surveillance croissante des forces de l'ordre) ;
- sur l'orientation : il s'agit alors d'identifier le type de route où l'on se trouve pour l'identifier sur une carte.

En dehors de ces circonstances spécifiques, l'identification du type de route ne constitue pas réellement une préoccupation. Savoir sur quel type de route on se trouve n'a aucune importance en tant que tel :

- « de toutes façons on s'en fout » ;
- « la seule chose importante, c'est de pouvoir s'orienter » ;
- « ils ne mettent plus rien sur les bornes » ;
- « il n'y a que quand on cherche sa route, que ça peut être important, pour vérifier sur la carte » ;
- « avec le GPS, on aura bientôt plus besoin de rien ».

Certaines de ces incertitudes méritent toutefois quelques précisions :

- on constate une incertitude généralisée quant au statut des routes dans les zones péri-urbaines. Lorsqu'on entre en zone péri-urbaine, la plupart des routes perdent leur statut et deviennent des routes au statut et à la réglementation incertains, notamment en ce qui concerne la vitesse. Une seule chose est sûre, c'est qu'on sait si on est sur une voie à sens unique ou si des véhicules apparaissent dans l'autre sens (ce qui n'est d'ailleurs pas toujours évident dans certains cas) :
 - « les villages sont à tout touche jusqu'à Montpellier, à 15 kms, ce qui fait que ce n'est plus une vraie route nationale, ça devient une nationale de banlieue; on ne peut plus rouler à 90, ça devient énervant » ;
 - « je suis sûr qu'on n'arrête pas de passer d'un type de route à un autre sans s'en rendre compte » ;
 - « c'est la même route, le même bitume, les mêmes panneaux, le même paysage, mais ce n'est pas la même vitesse ».

Le problème se pose pour le passage de l'autoroute à toutes les autres formes de 2 x 2 voies :

- « les 4 voies sont assimilables aux autoroutes, niveau sécurité et confort dans la voiture » ;
- « c'est la même chose, simplement il y en a une qui est privée et pas l'autre » ;
- « En Bretagne, on peut se tromper parce que l'autoroute est gratuite » ;
- « j'ai vérifié l'autre fois en sortant d'un péage, plus de 10 km sans panneau indicateur de vitesse, donc on ne sait pas si on est toujours sur l'autoroute à 130 ou sur une 4 voies à 110 » ;
- « difficile de savoir, surtout que le confort est le même ».

Cette confusion existe aussi quand on passe d'une nationale à une 2 x 2 voies et qu'on revient à une nationale.

Notons que, pour certains usagers, une bonne signalisation paraît suffisante : « il suffit de mettre les bons panneaux au bon endroit ».

Ce problème révèle les éléments pris en compte pour définir sa vitesse :

- on peut la définir en fonction du type de route : les repères sont clairs quand on se trouve sur une nationale ou sur l'autoroute (notamment sur l'autoroute à péage), mais ne le sont pas quand on arrive en zone urbaine ou péri-urbaine ;

- on peut la définir également en fonction de la densité de la circulation, les conditions météo : la vitesse pratiquée ne concorde alors pas avec la réglementation (ce qui est particulièrement le cas des motards).

L'adaptation de la vitesse révèle surtout de nombreux freins à l'égard des limitations de vitesse souvent perçues comme injustifiées et de PV vécus comme injustes. Une partie des usagers n'accepte pas les limitations de vitesse et considère que leur définition est arbitraire et n'a pas de rapport direct avec la dangerosité perçue :

- « *c'est n'importe quoi, des trucs de technocrates* » ;
- « *des endroits où c'est justifié et d'autres où ça ne l'est pas* » ;
- « *ce n'est pas adapté au danger* ».

Des attentes sont exprimées à cet égard :

- une signalisation plus visible, mieux placée, clignotante : « *quand c'est important, que ce soit lumineux : vous êtes sur..., vous venez de quitter l'autoroute...* » ;
- une signalisation prenant en compte le type de route (comme c'est déjà le cas pour l'autoroute) au travers d'un code-couleur par type de route ;
- des zones marquant la transition entre deux types de route : « *être progressif, laisser le terre-plein central, puis juste des glissières de sécurité, puis des zébrures* » (quand on revient sur une route à double sens) ;
- associer marquage au sol et signalisation en hauteur ;

Ex. indiquer la longueur de certains tronçons : 2 x 2 voies sur 1200 mètres, zone de dépassement sur 500 mètres : « *des flashes lumineux, ça existe déjà pour certaines bretelles* »

- des signaux alertant le conducteur sur le changement de vitesse (ex. des surfaces bruyantes) ; ;
- LA ROCADE est une voie rapide de contournement d'une agglomération (des périphériques sans rond-point) avec une sélection, ou une pré-sélection des voies pour sortir ;
- LA ROUTE A GRANDE CIRCULATION est une notion un peu floue, souvent synonyme de routes nationales.

Il s'agit principalement de liaisons inter-urbaines non autoroutières.

Pour tous ces types de routes, la limitation de vitesse peut être variable selon les zones, et même sur une même voie (et les contrôles deviennent plus fréquents).

4. Bilan

4.1. La qualité

1 – La perception de la qualité est relativement homogène pour les usagers. Elle se fonde sur un certain nombre d'éléments objectifs, parmi lesquels les usagers privilégient le tracé, la géométrie de la route, la qualité du revêtement, du marquage au sol, la qualité de l'aménagement des abords immédiats, de la signalisation et de l'entretien.

2 – Cette perception de la qualité du réseau routier varie toutefois en fonction d'un certain nombre de paramètres :

- elle varie selon le type de routes. Les usagers sont unanimes à attribuer au réseau autoroutier (autoroutes et 2 x 2 voies) une qualité spécifique étroitement associée à une conception spécifique (séparation des flux, largeur des voies, qualité du revêtement, des aménagements, continuité et permanence de l'information, etc.). En cela, ce réseau est perçu comme constituant une nouvelle génération de routes. Le réseau routier français se compose ainsi de deux réseaux relativement différenciés au plan qualitatif. La qualité des deux ensembles contribue à donner une image de qualité au réseau français ;
- sans être différente sur le fond, la perception de la qualité des routes par certains types d'usagers (et notamment les 2 roues, et les poids lourds) présente des caractéristiques particulières :
 - les 2 roues sont particulièrement sensibles à l'état du revêtement, et à son entretien ;
 - les poids lourds sont également extrêmement sensibles à la qualité du revêtement et à tout ce qui peut avoir une incidence sur la stabilité du véhicule, à la présence d'obstacles en hauteur, à la conception de certains aménagements (ronds-points, bretelles, parkings susceptibles d'accueillir les poids lourds) ;
- la sensibilité à la qualité de la route semble varier selon les zones. Les usagers ont davantage de difficultés à définir la qualité des routes en milieu urbain et péri-urbain. La qualité devient alors une dimension d'importance variable en fonction de la densité de la circulation. Le réseau routier dans ces zones spécifiques est perçu comme sous-dimensionné de manière chronique par rapport à la densité croissante du trafic. La densité de la circulation rend parfois difficile l'entretien des voies urbaines et péri-urbaines. Le vécu de la conduite est dominé par un relatif sentiment d'insécurité ;
- la sensibilité à la qualité des routes varie également en fonction du profil des usagers, et surtout de leurs déplacements. Les plus sensibles sont les gros rouleurs, qui ont l'expérience des différents types de routes qui composent le réseau.

3 – Cette qualité est essentielle, puisqu'elle concourt à garantir une bonne visibilité, un guidage facilité du véhicule. Elle contribue au confort de la conduite et à un certain sentiment de sécurité.

La qualité du réseau français apparaît satisfaisante en comparaison avec les réseaux des pays voisins. Les usagers n'ont pas une vision claire du réseau idéal, mais ce qui s'en rapproche le plus, est sans conteste le réseau autoroutier (qui constitue la principale évolution positive constatée au cours de 10-20 dernières années).

4 – Les principaux acteurs de la qualité des routes sont « l'Équipement » et les DDE (dont la présence est visible sur les routes). Plusieurs phénomènes méritent toutefois d'être notés :

- la perception des différents intervenants est relativement confuse et peu précise. Les usagers déclarent être peu ou mal informés à cet égard ;
- les usagers ressentent surtout une évolution dans le sens d'une diversification des intervenants. L'État n'est plus dominant. Les collectivités locales et territoriales sont de plus en plus présentes (au travers des financements, mentionnés sur certains panneaux d'information). On constate également une privatisation croissante (qui s'illustre dans le développement du réseau autoroutier et dans le principe de péage). On constate également une hétérogénéité croissante de certains aménagements (traversée d'agglomération, ronds-points, etc.) donnant l'impression d'une absence de normes.

1 – L'univers de la sécurité apparaît central dans le vécu de la conduite. Il se situe à la convergence d'éléments objectifs (et notamment les composantes de la qualité des routes) et d'éléments beaucoup plus subjectifs :

- il n'y a pas de sécurité objective pour les usagers, mais simplement un sentiment de sécurité ou d'insécurité à un moment donné. Ce sentiment de sécurité varie en permanence en fonction des circonstances ;
- sur un autre plan enfin, la sécurité se situe à la convergence de son propre comportement de conduite, de la perception qu'on a de son propre véhicule, de ses performances d'une part et de la perception qu'on a des autres conducteurs, d'autre part ;
- la densité de la circulation conditionne également la perception de la sécurité. Cet élément confirme la différence de vécu de la conduite automobile selon qu'il s'agit de déplacements inter-urbains ou de déplacements dans des zones urbaines ou péri-urbaines. Plus la densité du trafic est élevée, comme cela est notamment le cas dans les zones péri-urbaines, moins on se sent en sécurité ;
- d'autres éléments ont également une incidence sur la perception de la sécurité : les conditions météo, la conduite de nuit ;
- la perception de la sécurité semble varier en fonction du profil psychologique des usagers. La sécurité est faite de contraintes, et plus particulièrement de contraintes réglementaires (notamment les limitations de vitesse). Certains usagers admettent ses contraintes, d'autres les contestent. La présence des autorités (police, gendarmerie) est appréciée par certains usagers, voire demandée, alors que d'autres contestent leur utilité.

2 – Davantage que la sécurité, les usagers évoquent des facteurs d'insécurité ou de risques, dont l'impact est d'autant plus fort qu'ils ont un caractère aléatoire, imprévisible.

Ces risques sont acceptés ou plus ou moins niés : des risques dont on a conscience ; des risques qu'on ne perçoit pas, dont on n'a pas conscience ; des risques, enfin, que l'on prend ou que l'on ne prend pas, en fonction des circonstances.

Le sentiment d'insécurité génère des craintes, des peurs, des incertitudes à des degrés divers. Elle peut contribuer également à dynamiser la conduite et apporter une excitation, un plaisir.

3 - Plus concrètement, certains phénomènes méritent d'être notés :

4.2. La sécurité

1 – L'univers de la sécurité apparaît central dans le vécu de la conduite. Il se situe à la convergence d'éléments objectifs (et notamment les composantes de la qualité des routes) et d'éléments beaucoup plus subjectifs :

- il n'y a pas de sécurité objective pour les usagers, mais simplement un sentiment de sécurité ou d'insécurité à un moment donné. Ce sentiment de sécurité varie en permanence en fonction des circonstances ;
- sur un autre plan enfin, la sécurité se situe à la convergence de son propre comportement de conduite, de la perception qu'on a de son propre véhicule, de ses performances d'une part et de la perception qu'on a des autres conducteurs, d'autre part ;
- la densité de la circulation conditionne également la perception de la sécurité. Cet élément confirme la différence de vécu de la conduite automobile selon qu'il s'agit de déplacements inter-urbains ou de déplacements dans des zones urbaines ou péri-urbaines. Plus la densité du trafic est élevée, comme cela est notamment le cas dans les zones péri-urbaines, moins on se sent en sécurité ;
- d'autres éléments ont également une incidence sur la perception de la sécurité : les conditions météo, la conduite de nuit ;
- la perception de la sécurité semble varier en fonction du profil psychologique des usagers. La sécurité est faite de contraintes, et plus particulièrement de contraintes réglementaires (notamment les limitations de vitesse). Certains usagers admettent ses contraintes, d'autres les contestent. La présence des autorités (police, gendarmerie) est appréciée par certains usagers, voire demandée, alors que d'autres contestent leur utilité.

2 – Davantage que la sécurité, les usagers évoquent des facteurs d'insécurité ou de risques, dont l'impact est d'autant plus fort qu'ils ont un caractère aléatoire, imprévisible.

Ces risques sont acceptés ou plus ou moins niés : des risques dont on a conscience ; des risques qu'on ne perçoit pas, dont on n'a pas conscience ; des risques, enfin, que l'on prend ou que l'on ne prend pas, en fonction des circonstances.

Le sentiment d'insécurité génère des craintes, des peurs, des incertitudes à des degrés divers. Elle peut contribuer également à dynamiser la conduite et apporter une excitation, un plaisir.

3 - Plus concrètement, certains phénomènes méritent d'être notés :

- la limitation de la visibilité (due à la conception de la route, aux conditions météo, à la nuit, à la densité du trafic, à la présence de camions, etc.) a une incidence sur le sentiment de sécurité ;
- le sentiment de sécurité renforce le confort de conduite, mais peut également avoir des effets pervers : monotonie, risque de somnolence, baisse de la vigilance ;
- le sentiment de sécurité a souvent, pour conséquence, une augmentation plus ou moins consciente de la vitesse, ne serait-ce que pour restaurer une certaine concentration et une vigilance. Il peut également entraîner le non respect d'autres contraintes : distance de sécurité, utilisation des clignotants quand on double.

4 – Dans ce contexte, la qualité de la route a évidemment une incidence sur la sécurité, telle qu'elle est perçue.

Le réseau autoroutier est perçu comme présentant le meilleur niveau à la fois de qualité et de sécurité. Certains types d'usagers particulièrement sensibles à la qualité de la route (les 2 roues et les poids lourds) associent étroitement qualité de la route et sécurité.

L'amélioration incontestée de la qualité du réseau routier n'a toutefois que peu d'incidence sur la sécurité. Peu de progrès sont constatés à cet égard, en raison d'une augmentation constante du trafic routier. La limitation des accidents, et notamment des accidents mortels, est associée à la pression de la répression (radars automatiques, présence accrue de la police), mais a peu d'impact sur la perception de la sécurité et sur son évolution pour l'instant.

5 – Les principaux acteurs de la qualité des routes sont « l'Équipement », les DDE, mais également le Ministère de l'Intérieur, la police, la gendarmerie, les services de secours.

La perception des différents intervenants est relativement confuse et peu précise. Les usagers déclarent être peu ou mal informés à cet égard.

4.3. Les types de routes

1 – La qualité semble l'élément essentiel dans la perception des types de route. Les usagers distinguent deux générations de route :

- un réseau ancien dans son tracé et dans la conception (routes nationales, départementales, petites routes diverses) ;
- un réseau récent (le réseau des autoroutes et 2 x 2 voies) de conception nouvelle.

2 - Les types de routes telles qu'elles sont perçues par les usagers, se caractérisent de manière quasi unanime de la façon suivante :

- deux éléments segmentant dominants : la séparation ou non des flux en sens opposés et la zone d'implantation : zones urbaines et péri-urbaines et autres zones ;
- des types principaux :

- les autoroutes (à péage) qui présentent le plus haut niveau de qualité et de sécurité et où l'on peut prévoir la durée du trajet avec une relative précision. On peut y rouler de manière identique de jour comme de nuit, et par tous les temps. C'est le seul type de route se caractérisant par un système d'information permanent et continu. C'est également un espace surveillé ;
- les 2 x 2 voies inter-urbaines (gratuites) qui présentent une qualité et des caractéristiques proches de celles de l'autoroute. Les voies d'accès sont souvent plus contraignantes que sur l'autoroute et ne permettent pas de prendre de la vitesse. La limitation à 110 km/h est parfois perçue également comme une réglementation contraignante et injustifiée. On parle parfois de voie ou de route express ;
- les 2 x 2 voies en zones urbaines et péri-urbaines, perçues comme indispensables, même si elles ne parviennent pas à absorber tout le trafic. Leur statut et la réglementation en vigueur sont incertains. Ces routes sont extrêmement sensibles aux perturbations : accidents, perturbations météorologiques, en raison de l'intensité de la circulation. La conduite nécessite une grande vigilance. Les voies rapides, les rocades appartiennent à cet univers ;
- les routes nationales ou à grande circulation, ayant une vocation de lien inter-urbain (notamment entre les grandes villes), sont gratuites. Elles sont obligatoires dans certaines régions (absence d'autoroutes). La route nationale est associée à des risques spécifiques (doubler, croiser, présence des arbres). La conduite nécessite davantage de vigilance ;
- les routes départementales et les petites routes perçues sont comme présentant la qualité la plus faible. Elles présentent des risques spécifiques en raison de leur conception, de leur entretien moins systématique et de déficit en termes d'information.

3 – Notons également que si le statut des routes est clair hors des zones péri-urbaines et urbaines, toutes les routes urbaines et péri-urbaines perdent leur statut.

Le type de route constitue un élément de choix en termes d'itinéraire. Il se caractérise par un niveau de qualité et par un coût. Il se caractérise également par un style ou un comportement de conduite.

Les usagers ne se préoccupent guère du type de route sur lequel ils se trouvent, sauf lorsqu'ils s'interrogent sur la limitation de vitesse appropriée (par crainte des radars et de la police) et sauf lorsqu'ils ont besoin de s'orienter et d'utiliser une carte.

4.4. Éléments de convergence

Comme nous l'avons évoqué à plusieurs reprises, on constate un certain nombre de convergence entre le champ des trois études menées auprès des usagers.

La conception des routes est essentielle dans la mesure où elle détermine deux familles de routes :

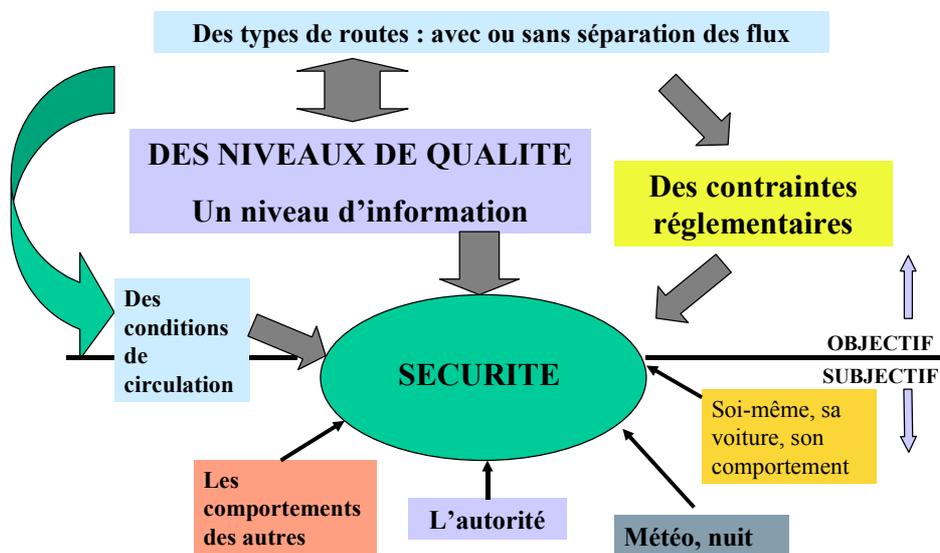
- le réseau autoroutier ou des voies assimilées (avec une séparation des voies), qui constitue un véritable réseau depuis quelques années et qui est perçu comme la nouvelle génération de routes ;
- les autres routes, sans séparation des voies, qui constituent le réseau ancien.

Cette différenciation en termes de conception détermine une qualité spécifique des deux réseaux, constituée d'éléments objectifs.

La sécurité résulte, pour une part, de la qualité de la route, mais également de tout un ensemble de facteurs à dimension plus subjective :

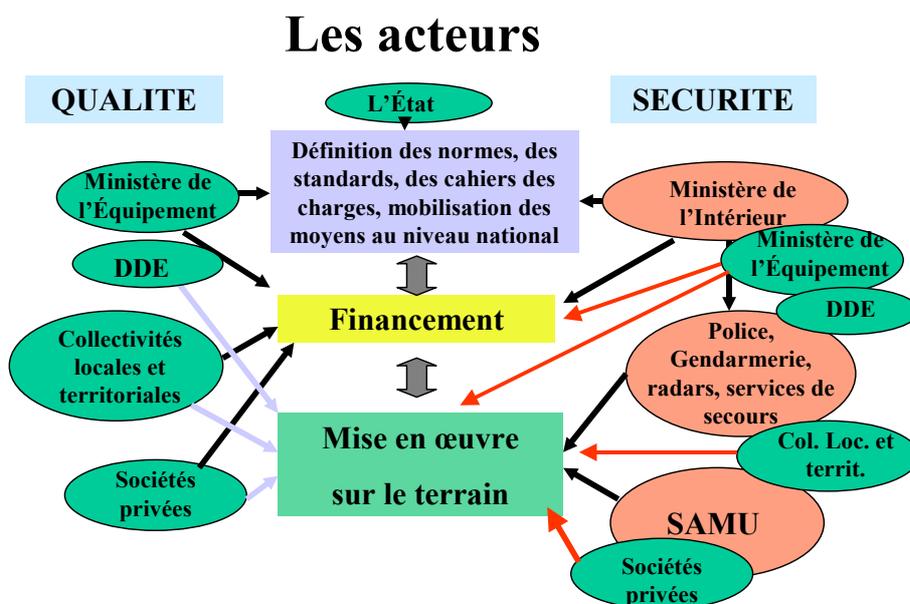
- perception des autres véhicules et des autres conducteurs ;
- image de son propre véhicule, de son propre comportement, de son expérience, des trajets auxquels on est habitué ;
- perception de tous les éléments qui constituent les conditions de conduite : contraintes réglementaires, densité du trafic, conditions météo.

Eléments de convergence



4.5. Les acteurs

Si la sécurité et la qualité se caractérisent par des acteurs communs, la sécurité, quant à elle, se caractérise aussi par des acteurs spécifiques :



Annexe

Les usagers interrogés

Phases 1 & 2

Étude Qualité

Entretien en situation d'accompagnement	VL	PL	Total
Région parisienne	3	2	5
Rhône - Alpes	3	2	5
Languedoc - Roussillon	3	2	5
Total	9	6	15

Étude Qualité

Entretien à domicile	VL	PL	2 roues	Total
Région parisienne	4	2	1	7
Rhône - Alpes	4	2	1 (cycliste)	7
Languedoc - Roussillon	4	2	1	7
Total	12	6	3	21

20 hommes et 16 femmes

Âge :

Moins de 45 ans : 19

Plus de 45 ans : 17

Utilisation du réseau routier :

Fréquente (5-6 fois/semaine): 18

Moins fréquente (1-2 fois/semaine) : 18

Étude Sécurité

Entretien en situation d'accompagnement	VL	PL	Total
Région parisienne	3	2	5
Rhône - Alpes	3	2	5
Languedoc - Roussillon	3	2	5
Total	9	6	15

Étude Sécurité

Entretien en à domicile	VL	PL	2 roues	Total
Nord	4	2	1	7
Rhône - Alpes	4	2	1	7
Ouest	4	2	1	7
Total	12	6	3	21

24 hommes et 12 femmes

Âge :

Moins de 45 ans : 19

Plus de 45 ans : 17

Utilisation du réseau routier :

Fréquente (5-6 fois/semaine) : 16

Moins fréquente (1-2 fois/semaine) : 20

Étude Type de route

Entretien à domicile	Ouest	Poitou Charentes	PACA	Nord	Total
Petits rouleurs	2	2	2	2	8
Rouleurs moyens	2	1	3	1	7
Gros rouleurs	2	2	-	2	6
Total	6	5	5	5	21

Étude Type de route

Entretien à domicile	Ouest	Poitou Charentes	PACA	Nord	Total
PL / VU	-	-	1	2	3
VL	4	4	3	2	13
2 roues	2	1	1	1	5
Total	6	5	5	5	21

11 hommes et 10 femmes

Phase 3

Etude qualité	Participants	Véhicules	Age	Profession
Tours 15/03	10 dont 5 femmes 5 hommes	2 PL, 3 VU, 3 VL et 2 motos	28, 29, 35 (2), 38, 40, 42, 52, 54, 56	Sans profession, chauffeur routier (2), artisan élect., décoratrice, responsable de service technique, agriculteur, assistante maternelle, juriste, vendeuse
Nantes 16/03	9 dont 3 femmes 6 hommes	2 PL, 2 VU, 3 VL et 2 motos	28, 32, 36, 37, 40, 42, 44(2), 55	Vendeuse, commercial, routier (2), techniciens (2), conseillers patrimoine, employée, informaticien

Etude sécurité	Participants	Véhicules	Age	Profession
Lyon 24/03	10 dont 4 femmes 6 hommes	2 PL, 3 VU, 5 VL et 2 motos	22, 25, 29, 33, 34, 36, 42 (2), 46, 55	Commercial, RH, secrétaire de direction (2), vendeuse, démonstratrice, responsable technique, artisan, technicien labo, chauffagiste, responsable chantier.
Marseille 25/03	9 dont 3 femmes 6 hommes	2 VU, 4 VL et 3motos	25, 36, 42, 43, 45 (2), 48, 59, 62	kinésithérapeute, ingénieur, cadre banque, agent immobilier, fonctionnaire police, sans profession, enseignante, commerciale, jardinier.
Lille 27/03	8 dont 2 femmes 6 hommes	5 VU, 3 PL	32, 35, 37, 38, 43, 52, 60	Electricien, plombier, exploitante S ^{té} transports, chauffeurs PL (2), camelot, artisan menuiserie.

Etude typologie	Participants	Véhicules	Age	Profession
Dijon 26/03	10 dont 4 femmes 6 hommes	10 VL	25, 32, 36, 40 42, 48, 52, 55, 58, 63	Agent Trésor Public, ingénieur Télécom, employée MSA, animatrice socio- culturelle, retraité de l'armée, responsable S ^{te} hygiène, kinésithérapeute, agent mairie, retraité professeur des écoles, agent de maintenance.
Lille 27/03	8 dont 4 femmes 4 hommes	1 VU, 4 VL et 3 motos	29, 32, 38, 39, 40, 46, 47(2)	Directeur-adjoint maison de retraite, secrétaire, expert comptable, commerçante, conseiller commercial, architecte, secrétaire, affreteuse.
Bordeaux 31/03	8 dont 4 femmes 4 hommes	8 motos	25, 30, 31 (2), 39, 49, 54 (2)	Inactif, conseillère de clientèle, photographe, comptable, étudiante, responsable de boulangerie, vigile fonctionnaire.

46 avenue
Aristide Briand
BP 100
92225 Bagneux Cedex
France
téléphone :
33 (0)1 46 11 31 31
télécopie :
33 (0)1 46 11 31 69
internet : www.setra.equipement.gouv.fr

Cette enquête qualitative aborde trois thèmes :

- **La qualité** : comment les usagers perçoivent-ils la qualité du réseau existant au niveau des infrastructures, des équipements, des services, de l'environnement, du trafic... ?

- **La sécurité** : comment les usagers perçoivent-ils le risque d'insécurité ? Quels sont, selon eux, les facteurs qui font augmenter leur vitesse ? La sécurité est-elle à leurs yeux en relation avec des thèmes tels que : la conduite de nuit, les conditions météorologiques... ?

- **La typologie** : quelles différentes catégories de routes du réseau national l'utilisateur reconnaît-il ? Quels sont les critères de catégorisation avancés par l'utilisateur pour déterminer son choix : la signalisation, le nombre de voies... ?

La méthode utilisée

La perception des usagers sur ces trois thèmes a été recueillie à partir d'entretiens individuels sur site et par téléphone ainsi que par des réunions de groupes.

Ces enquêtes se sont déroulées dans différentes régions de France : Région Parisienne, Nord, Rhône-Alpes, Ouest, Sud-Ouest et Provence Alpes-Côte d'Azur.

L'échantillon représentatif

Au total 165 hommes et femmes, appartenant à une large classe d'âge ont été interrogés, choisis sur la base du volontariat. Différentes professions liées ou non à un usage intensif de la route dans le cadre de déplacements de caractère privé ou professionnel étaient représentés. Les enquêtés étaient des conducteurs de véhicules.

Enquête réalisée par GAULTIER & Associés
19, rue du Grand-Prieuré – 75011 Paris
Tél. : 01 43 14 83 38 – Fax : 01 48 05 11 51

Pilotée par le Sétra - Département Organisation des Transports et Intermodalité du Centre de la Sécurité des Transports et de la Route (CSTR/OTI)
46, avenue Aristide Briand – 92220 Bagneux
Tél. : 01 46 11 31 31 – Fax : 01 46 11 31 69

Document consultable et téléchargeable sur les sites web du Sétra :

- Internet : <http://www.setra.equipement.gouv.fr>
- I2 (réseau intranet du ministère de l'Équipement) : <http://intra.setra.i2>

Référence : 0518w

